

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Dalam organisasi manapun, baik pada organisasi pemerintah, swasta, atau kepartaian, permasalahan yang tidak kalah penting adalah komunikasi, dengan berkomunikasi baik dan benar, maka akan berdampak positif terhadap kinerja dalam suatu organisasi/perusahaan.

Menurut Edwin B. Flippo (dalam Mangkunegara), mendefinisikan bahwa *communication is the act of inducing others to interpret an idea in the manner intended by the speaker or writer*. Komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis.¹²

Adapun menurut Husaini Usman, Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari suatu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal.

Al-Qur'an juga menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Untuk mengetahui bagaimana manusia seharusnya berkomunikasi.

¹² R. Supomo dan Eti nurhayati. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: Yrama Widya 2018. Hlm. 157

Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Ahzab Ayat:70

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah perkataan yang benar.

Jadi, Allah SWT memerintahkan manusia untuk senantiasa bertakwa yang dibarengi dengan perkataan yang benar. Nanti Allah akan membalikkan amal-amal kamu, mengampuni dosa kamu, siapa yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya niscaya ia akan mencapai keberuntungan yang besar. Jadi, perkataan yang benar merupakan prinsip komunikasi yang terkandung dalam Al- Qur'an dan mengandung beberapa makna dari pengertian benar.

Komunikasi merupakan suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang dalam organisasi, instansi, perusahaan maupun masyarakat dalam menciptakan dan menyampaikan informasi untuk berhubungan dengan lingkungannya dengan orang lain.

b. Indikator – Indikator Komunikasi

Adapun indikator yang digunakan oleh Marwansyah yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemahaman
- 2) Kesenangan

- 3) Mampu Merubah Sikap
- 4) Hubungan Sosial yang Baik¹³

c. Fungsi komunikasi

Komunikasi dalam organisasi mempunyai empat fungsi, yaitu *control, motivation, emotional, expression, dan information* (Robbins dan Judge).

- 1) Komunikasi bertindak mengontrol perilaku anggota dalam beberapa cara. Organisasi mempunyai hirarki kewenangan dan pedoman formal yang harus diikuti pekerja. Ketika pekerja diperlukan berkomunikasi berkaitan dengan pekerjaan tentang keluhan pada atasan langsungnya, mengikuti deskripsi tugas, atau tunduk dengan kebijakan organisasi, komunikasi bekerja sebagai fungsi kontrol.
- 2) Komunikasi memperkuat motivasi dengan klarifikasi pada pekerja apa yang harus mereka kerjakan, seberapa baik mereka melakukan, dan bagaimana memperbaiki apabila dibawah standar.
- 3) Komunikasi dalam kelompok adalah mekanisme fundamental dengan mana anggota menunjukkan kepuasan dan frustrasi mereka. Karena itu komunikasi memberikan ekspresi perasaan emosional dan penentuan kebutuhan sosial.

¹³ Sonia Nengsih dkk. *Pengaruh Stres Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia Cabang Malang*. e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Unisma. Hlm. 5

- 4) Komunikasi menyediakan kebutuhan informasi individual dan kelompok untuk membuat keputusan dengan mengirimkan data untuk mengidentifikasi dan evaluasi pilihan alternatif.¹⁴

Untuk bekerja secara efektif kelompok perlu menjaga beberapa control atas anggota, merangsang anggota untuk melakukan, memberi kesempatan ekspresi emosi, dan membuat pilihan keputusan. Hampir setiap interaksi komunikasi yang terjadi dalam organisasi melakukan satu atau lebih fungsi tersebut.

d. Tujuan dan Manfaat Komunikasi

Tujuan dan manfaat komunikasi adalah sebagai sarana untuk:

- 1) Meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan sosial
- 2) Menyampaikan dan atau menerima informasi
- 3) Menyampaikan dan menjawab pertanyaan
- 4) Mengubah perilaku (pola pikir, perasaan, dan tindakan) melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan,
- 5) Mengubah keadaan sosial
- 6) Saran untuk menyampaikan perintah, pengarahan, pengendalian, pengkoordinasikan, pengambilan keputusan, negosiasi, dan pelaporan.¹⁵

e. Proses Komunikasi

Proses komunikasi menurut pendapat diantara para pakar pada umumnya kurang lebi sama. Perbedaan sering terjadi dalam cara

¹⁴ Wibowo. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada 2015. Hlm. 166

¹⁵ Husnaini Usman. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* , Jakarta: Bumi Aksara, 2016. Hlm. 470

menggambarkan prosesnya. Secara umum, tahapan dalam proses komunikasi dapat disampaikan sebagai berikut.

- 1) *Sender*, adalah individu, kelompok, atau organisasi yang menginginkan menyampaikan pesan kepada individu, kelompok, atau organisasi lainnya yaitu *receiver*
- 2) *Encoding*, adalah menerjemahkan pemikiran tentang apa yang ingin disampaikan ke kode dalam kode atau bahasa lain yang dapat dimengerti orang lain. Ini membentuk dasar *message* atau pesan.
- 3) *Message*, adalah pesan yang merupakan informasi yang ingin disampaikan *sender* kepada *receiver*.
- 4) *Receiver*, adalah orang, kelompok, atau organisasi kepada siapa pesan dimaksudkan untuk diterima.
- 5) *Channel atau medium*, merupakan saluran yang akan dipakai untuk menyampaikan pesan. Variasi saluran komunikasi sangat banyak dan berjenjang tingkat kekuatannya.¹⁶

f. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi sebagai jembatan yang mempertemukan antar anggota dalam suatu perusahaan. Namun, terkadang belum menyadari betapa pentingnya komunikasi yang terkadang terputus. Hal ini mungkin terjadi sebagai akibat merasa dirinya yang paling penting. Faktor-faktor yang umumnya mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh:

¹⁶Wibowo. Op.Cit. hlm. 167

- 1) Jabatan, level jabatan sedikit banyak mempengaruhi kelancaran komunikasi diantara pihak-pihak. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.
- 2) Tempat, ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar karyawan yang selevel maupun antara atasan dan bawahan..
- 3) Kepadatan kerja, kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi, terutama dikota besar dengan volume kerja yang padat dan memerlukan ekstra hati-hati. Disini jangankan untuk berkomunikasi, bahkan terkadang untuk makan pun tidak sempat.

g. Hambatan – Hambatan dalam Komunikasi Kerja

Hambatan-hambatan dalam komunikasi kerja diklasifikasikan oleh Alice A. Wright dan Jhon J. Lynch, Jr. dalam Badrudin. Sebagai berikut:

- 1) Gangguan. Gangguan mekanik disebabkan oleh saluran komunikasi kegaduhan yang bersifat fisik, sedangkan gangguan sematik adalah gangguan yang berkenaan dengan komunikasi sehingga pengertiannya menjadi berubah dari yang dimaksudkan semula.

- 2) Kepentingan. Seseorang hanya akan memperhatikan pesan yang ada hubungan dengan kepentingannya. Kepentingannya Kepentingan tidak hanya mempengaruhi perhatian saja, tetapi juga menentukan daya tangkap, perasaan, dan tingkah laku.
- 3) Prasangka. Seseorang yang memiliki prasangka terhadap pengirim pesan dapat menyebabkan proses komunikasi berlangsung tidak efektif karena dalam prasangka, emosi memaksa seseorang menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran rasional.¹⁷

2. Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen adalah sesuatu yang membuat seseorang membulatkan hati, bertekad berjerih payah, berkorban dan bertanggung jawab demi mencapai tujuan.

Bandal, Irving, dan Taylor mendefinisikan komitmen sebagai kekuatan yang mengikat seseorang pada suatu tindakan yang memiliki relevansi dengan satu atau lebih sasaran.¹⁸

Mathis dan Jackson menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada didalam organisasi tersebut. Sedangkan menurut Robbins, komitmen pegawai pada suatu organisasi adalah suatu keadaan dimana karyawan memihak

¹⁷ Arif Yusuf Hamali. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* cet. 1 Yogyakarta: Caps, 2016. Hlm. 231-232

¹⁸ Ujan poltak dan sarton sinambela. *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran dan Implikasi Kinerja*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019. Hlm.529

kepada organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu.

Menurut Alwi dalam Pakaya, Abd. Rahman Komitmen Organisasi adalah sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya-upaya mencapai misi, nilai-nilai dan tujuan organisasi. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa komitmen merupakan suatu bentuk loyalitas yang lebih konkret yang dapat dilihat dari sejauh mana karyawan mencurahkan perhatian, agasan, dan tanggung jawab dalam upaya mencapai tujuan organisasi.¹⁹

Komitmen Organisasi yang dikemukakan oleh Mowday dkk bercirikan adanya:

1. Belief yang kuat serta penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi
2. Kesiapan untuk bekerja keras; serta
3. Keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

Komitmen ini tergolong komitmen sikap atau afektif karena berkaitan dengan sejauh mana individu merasa nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi. Semakin besar kongruensi antara nilai dan tujuan individu dengan nilai dan tujuan organisasi maka semakin tinggi pula komitmen pegawai pada organisasi.²⁰

¹⁹ Harun samsuddin. Op.Cit. Hlm. 63-64

²⁰ Ibid. Hlm. 102

b. Indikator Komitmen Organisasi

Mayer, et al menyatakan bahwa Komitmen organisasi dapat diukur dengan dimensi dan indikator sebagai berikut:

- 1) *Affective commitment* berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya dengan indikator:
 - a. Identifikasi dengan organisasi; dan
 - b. Keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi.
- 2) *Continuance commitment* berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi dengan indikator:
 - a. Loyalitas dalam organisasi; dan
 - b. Memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota organisasi tersebut.
- 3) *Normative Commitment* menggambarkan perasaan keterkaitan untuk terus berada dalam organisasi dengan indikator:
 - a. Bertingkah laku tertentu sehingga memenuhi tujuan; dan
 - b. Minat organisasi dengan keyakinan untuk melakukan tindakan yang tepat.

Komitmen organisasi adalah sikap kerja, emosi, keyakinan, kerelaan yang mencerminkan hasrat, kebutuhan, tanggung jawab, keberpihakan dan keterlibatan untuk bekerja keras, keinginan yang

pasti untuk bertahan dalam organisasi dan memberikan usaha yang terbaik, energi serta waktu untuk suatu pekerjaan atau aktivitas.²¹

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi

Komitmen pegawai/karyawan terhadap organisasi sangat bergantung pada sejauh mana kebutuhan dan tujuan pribadi terpenuhi. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen tersebut meliputi:

- 1) Faktor logis. Karyawan akan bertahan dalam organisasi karena melihat adanya pertimbangan logis, misalnya memiliki jabatan strategis, penghasilan cukup atau karena faktor kesulitan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik.
- 2) Faktor lingkungan. Karyawan memiliki komitmen terhadap organisasi karena lingkungan yang menyenangkan, merasa dihargai, memiliki peluang untuk berinovasi, dan dilibatkan dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Faktor harapan. Karyawan memiliki kesempatan yang luas untuk berkarier dan kesempatan untuk meraih posisi yang lebih tinggi, melalui sistem yang terbuka.
- 4) Faktor ikatan emosional. Karyawan merasa ada ikatan emosional yang tinggi. Misalnya suasana kekeluargaan dalam organisasi atau organisasi telah memberikan jasa yang luar biasa

²¹Muhammad Busro. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018. Hlm. 86

atas kehidupannya atau dapat juga karena memiliki hubungan kerabat/keluarga.²²

d. Membangun Komitmen Organisasi

Heller mengajukan untuk mendapatkan komitmen pekerja dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

- 1) *Nurturing Trust*, memelihara kepercayaan. Kualitas dan gaya kepemimpinan merupakan faktor utama untuk mendapatkan kepercayaan dan komitmen pekerja. Kita harus dapat membuat diri kita senyata mungkin dan menunjukkan dapat dihubungi dan berkeinginan mendengarkan orang lain.
- 2) *Winning minds, spirits, and hearts*, memenangkan pikiran, semangat, dan hati. Komitmen penuh dari bawahan tidak dapat direalisasikan sampai kita menunjukkan kebutuhan psikologis, intelektual, dan emosional pekerja.
- 3) *Keeping staff committed*, menjaga staf mempunyai komitmen. Salah satu cara paling efektif menjaga komitmen pekerja adalah memperkaya pekerjaan dan meningkatkan motivasi mereka.
- 4) *Rewarding excellence*, menghargai keunggulan. Perlu dipertimbangkan menghargai kinerja luar biasa, produktivitas tinggi menurunkan biaya secara substansial, dengan insentif finansial. Kita dapat melakukan pemberian kenaikan gaji, dan bonus.

²² Emron dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia* cet.3. Bandung: Alfabet, 2018. Hlm. 221

- 5) *Staying positive*, bersikap positif. Untuk menciptakan lingkungan positif dalam organisasi, adalah penting untuk menciptakan iklim "can-do"²³

3. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan adalah salah satu faktor terpenting untuk menunjang keberhasilan perusahaan dalam persaingan. Untuk membuat tujuan, sasaran, dan strategi-strategi yang akan diambil. Lingkungan ini meliputi dana; sarana dan prasarana serta waktu dan tenaga. Menghadapi kenyataan demikian, manajemen suatu organisasi perlu mengadakan analisis lingkungan agar dapat menentukan kemampuan organisasi berdasarkan berbagai sumber yang dimilikinya.²⁴

Menurut Sedarmayati, 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. Sedangkan menurut Nitisemito adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Islam memandang bahwa penciptaan budaya kerja serta lingkungan kerja dimulai dari seorang pemimpin. Jika pimpinan-pimpinan perusahaan menyikapi seorang pekerja bukan semata-mata

²³ Wibowo. Op.Cit. hlm. 191

²⁴ Isnati dan Rizki Fajriansyah. *Manajemen Strategik: Intisari Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Andi 2019. Hlm. 32

sebagai bawahan, maka akan lain pengaruhnya. Suasana kerja akan berbeda dan akan terasa lebih nikmat. Keberhasilan Rasulullah SAW. Dalam membangun suasana lingkungan kerja yang kondusif disebabkan oleh sikap beliau yang sangat penyayang kepada orang lain. Sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an.

Adapun Al-Qur'an yang berkaitan dengan lingkungan kerja dalam surat Al-Qashash ayat 77 :

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَانَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَتَّبِعِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

Artinya:

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

Ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah melarang untuk merusak lingkungan dan justru sebaliknya yakni ayat tersebut menganjurkan manusia untuk berbuat baik dan memelihara lingkungannya, serta kita dilarang berlaku semena-mena terhadap makhluk Allah Swt.

b. Jenis Lingkungan Kerja

1) Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat dipengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

- a. Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya.
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

2) Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan dan atasan.²⁵

c. Indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan kerja yang dikemukakan oleh Nitisemito dalam Aditya Nur Pratama yaitu sebagai berikut :

²⁵ Eka wilda faida. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ergonomi Unit Kerja Rekam Medis*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2019. Hlm. 108

1) Suasana kerja

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

2) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan kerja.

3) Hubungan antara bawahan dengan pimpinan

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

4) Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.²⁶

²⁶ Aditya Nur Pratama. Skripsi: *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Razer Brothers.2016.*

d. Faktor-faktor lingkungan kerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

1) Warna

Merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.

2) Kebersihan lingkungan kerja

Secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

3) Penerangan

Dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.

4) Pertukaran udara

Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin.

5) Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan.

Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.

6) Kebisingan

Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan.

7) Tata ruang

Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.²⁷

4. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri.

²⁷Maryati. *Manajemen Perkantoran Efektif*, Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 2014. Hlm. 140-145

Mathis dan Jackson menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan dalam mengemban pekerjaannya. Rivai dan Sagala menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Benardin dan Rusel menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai. Milkovich dan Boudreau menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat dimana karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.²⁸

Terkait dengan konsep kinerja yakni:

- 1) Kinerja organisasi, merupakan pencapaian hasil (out come) analisis organisasi. Kinerja pada level ini terkait tujuan, rancangan, dan manajemen organisasi.
- 2) Kinerja proses, merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk dan layanan.
- 3) Kinerja individu, merupakan pencapaian atau efektifitas tingkat pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan, rancangan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

²⁸ Mahendro Sumardjo dan Donni juni Priansa. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabet 2018. Hlm. 193

Dalam penelitian ini yang dikaji lebih spesifik adalah kinerja organisasi. Kinerja organisasi adalah bagaimana sebuah organisasi itu dapat mencapai hasil (out come) yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi itu didirikan.

b. Kinerja dalam Perspektif Islam

Menurut Qardhwi yang dikutip Hartini menjelaskan bahwa agama islam memandang bekerja adalah bagian dari ibadah dan jihad jika yang pekerja bersikap konsisten terhadap peraturan Allah Swt. Suci niatnya dan tidak melupakan-Nya. Dengan bekerja, masyarakat bisa melaksanakan tugas kekhalfahannya, menjaga diri dari malaikat, dan meraih tujuan lebih besar .²⁹

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 105, yaitu
وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya :

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

²⁹ Bagus Mohamad Ramadhan dan Muhamad Nafik Hadi Ryandono. *Etos Kerja Islami Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun*. JESTT Vol. 2 No. 4 April 2015, Hlm. 279

Adapun Al-Qur'an yang berkaitan dengan kinerja lainnya dalam Q.S.

At-Tahrim ayat 6, yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا قُوا أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ
عَلَيْهَا مَلَكَةٌ غَلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan.

Ayat-ayat diatas menjadikan bahwa tujuan seseorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah Swt dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasasn kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi:

1) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu.

2) Kualitas Pekerjaan (*Quality of work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

3) Kemandirian (Dependability)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

4) Adaptabilitas (Adaptability)

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

5) Kerjasama (Cooperation)

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk berkerjasama, dan dengan, orang lain. Apakah assignments, mencakup lembur dengan sepenuh hati.³⁰

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

1) **Kapasitas** untuk berkinerja. Kapasitas untuk berkinerja berhubungan dengan seberapa baik: keterampilan, kemampuan, dan pengalaman individu yang berhubungan dengan pekerjaan.

2) **Kesempatan** untuk berkinerja. Kesempatan untuk berkinerja juga merupakan faktor yang penting dalam membentuk kinerja. Agar

³⁰ Ibid, Hlm. 199-200

karyawan memiliki kesempatan untuk berkinerja, maka manajemen harus menyiapkan: peralatan yang memadai, peralatan yang berteknologi *update*, keputusan yang baik, sikap yang baik, dan kemauan untuk selalu berubah.

- 3) **Kemauan** untuk berkinerja. Kesiediaan untuk berkinerja berhubungan dengan: sejauh mana seseorang individu ingin atau bersedia berusaha untuk mencapai kinerja yang baik di pekerjaannya.³¹

d. Kriteria Ukuran Kinerja

Ukuran kinerja merupakan alat ukur yang harus bersifat objektif sehingga diperlukan adanya kriteria yang sama. Dengan kriteria yang sama ini, diharapkan memberikan hasil yang dapat diperbandingkan secara objektif. Berikut adalah kriteria suatu ukuran kinerja menurut Armstrong dan Baron dalam Muhammad Busro :

1. Dikaitkan dengan tujuan strategis dan mengukur apa yang secara organisasi dianggap penting serta mendorong kinerja perusahaan.
2. Relevan dengan sasaran dan akuntabilitas tim dan individu yang berkepentingan
3. Mengindikasikan data yang akan tersedia sebagai dasar pengukuran
4. Dapat diveifikasi, dengan mengusahakan informasi yang akan memberitahu seberapa jauh tingkat harapan yang dapat dipenuhi
5. Menjadi setepat mungkin dalam pengukuran dan ketersediaan data

³¹ Muhammad Busro. Op.cit. hlm. 92

6. Mengusahakan dasar untuk umpan balik dan tindakan
7. Bersifat komprehensif, mencakup semua aspek kinerja.³²

e. Upaya Peningkatan kinerja

Menurut Irianto dalam Edy sutrisno, mengemukakan adanya empat cara, yaitu:

1) Pengharapan

Karyawan yang memiliki nilai kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk sebagai pengharapan yang diterimanya dari organisasi.

2) Pengembangan

Bagi yang bekerja dibawah standar, skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Sedangkan yang diatas standar, misalnya dapat dipromosikan kepada jabatan yang tinggi. Untuk itu diperlukan suatu tanggung jawab yang penuh pada manajer yang membawahnya.

3) Komunikasi

Untuk dapat melakukan secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi para karyawan dan bagaimana cara mengatasinya. Untuk memastikannya, para manajer perlu berkomunikasi secara intens dengan karyawan.³³

³² Ibid, hlm. 76

³³ Edy sutrisno. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana Prenadamedia grup. Hlm. 184-185.

F. Penilaian Ukuran Kinerja

Penilaian kinerja penting dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan walaupun sering kali dianggap negative bagi karyawan. Padahal penilaian kinerja sangat bermanfaat baik bagi perusahaan maupun karyawan proses penilaian kinerja menurut Mondy, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi tujuan-tujuan penilaian spesifik
- 2) Menetapkan kriteria-kriteria kinerja dan mengkomunikasikannya kepada karyawan.
- 3) Memeriksa pekerjaan yang dijalankan
- 4) Menilai kinerja
- 5) Mendiskusikan penilaian bersama karyawan.³⁴

³⁴ Rika Intan Januari. Skripsi: *Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Jafsa Comfeed Indonesia Unit Sukajawa*. Lampung, 2017

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

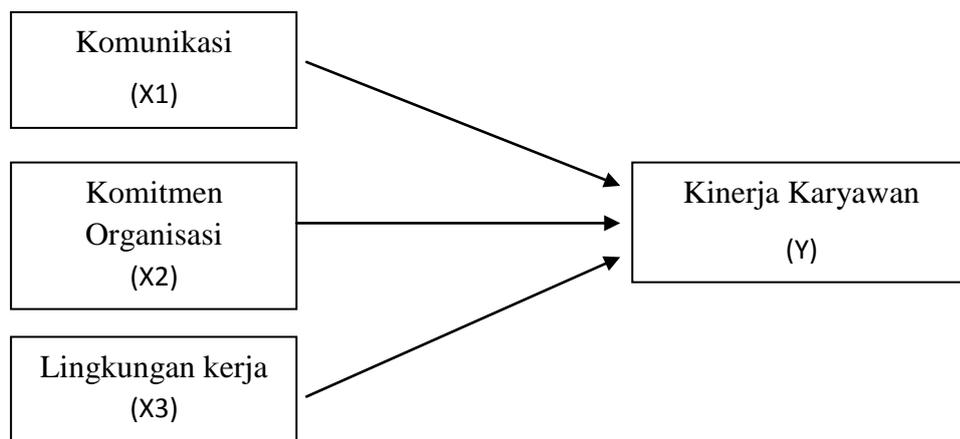
No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Asrian Desani, Meidy Tangelica, Winny Irida. Vol. XXVII, No. 2. 2019	Pengaruh Komunikasi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Garuda Mesin Agri	Hasil penelitian menunjukkan nilai Ftabel (3,12) dan Sig. (0,000) < (0,05). Artinya bahwa variabel komunikasi dan komitmen secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Garuda Mesin Agri ditunjukkan pada
2	DESFAH NINGSIH	Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Bukopin Tbk. Cabang Bekasi	Hasil yang didapat pada penelitian ini yaitu Komunikasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Ditunjukkan pada hasil t 9,065 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05.
3	Farikha Nur Khasanah	Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja	Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa Lingkungan kerja) memiliki pengaruh positif

		Terhadap Kinerja Karyawan Di Waroeng Spesial Sambal (Ss) Yogyakarta	dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di Waroeng SS cabang Samirono dan Jalan Kaliurang. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien beta (β) sebesar 0,437 dan taraf signifikansi 0,001 ($p=0,000$)
4	Fitria Meri Andani	Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Umum & SDM Dan Akuntansi & Keuangan PT. PG Candi Baru Sidarjo)	Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PG Candi Baru Sidoarjo pada hasil t hitung 3.983 dengan nilai signifikansi 0.000

5	Mailiana, Penta Lestarini B, Raudhatul Jannah Vol.9 No.1 Maret 2016	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Banjarmasin 70000	Variabel Lingkungan kerja (X1) dan Komunikasi (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ditunjukkan pada hasil t hitung (4.442) yang berarti efek yang signifikan pada kinerja karyawan di PT. POS (Persero) kantor pos 70000 Banjarmasin
---	---	--	--

C. Kerangka Pemikiran

Pada sub-bab ini peneliti akan menggambarkan kerangka pemikiran yang bertujuan memudahkan pembaca dalam melihat serta menyimak teori-teori yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:



yang seimbang, sehingga apa yang di komunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan, dan akhirnya dilaksanakan. Dengan lancarnya komunikasi memungkinkan tercapainya kepuasan kerja yang maksimal pula.

(H1): komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2) Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Wirawan mengatakan komitmen organisasi adalah perasaan keterikatan psikologis dan fisik pegawai terhadap organisasi tempat ia bekerja atau organisasi dimana ia menjadi anggotanya. Menurut wirawan keterikatan tersebut mempunyai tiga bentuk mematuhi norma, nilai-nilai dan peraturan organisasi, mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan internalisasi norma, nilai-nilai dan peraturan organisasi.

Komitmen berhubungan dengan pekerjaan dalam berbagai bentuk seperti pekerjaan, karir, professional, organisasional, dan dan sebagainya. Dalam konteks pembahasan ini difokuskan pada satu konstruk komitmen organisasional.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Adjoyasa mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Interpretasi dari hasil ini adalah bahwa variasi perubahan kinerja dipengaruhi secara positif oleh komitmen, atau semakin tinggi komitmen maka akan semakin baik pula kinerja.

Bedasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

(H2): Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

3) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja yang baik dan kondusif cenderung memberikan rasa nyaman kepada karyawan sehingga mereka akan terdorong untuk bekerja dengan baik pula. Karyawan yang terdorong untuk bekerja dengan baik diperusahaan maka akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan pula.

Lingkungan kerja yang kurang menyenangkan akan mengakibatkan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan akan menurun, karena para karyawan tidak dapat mencurahkan perhatiannya terhadap pekerjaannya atau dengan kata lain karyawan merasa terganggu dengan keadaan yang ada sekitar mereka. Demikian pula sebaliknya, apabila lingkungan kerja menyenangkan, maka akan didapati hasil kerja yang optimal karena karyawan dapat konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaannya. Dengan kepuasan kerja yang dicapai oleh karyawan akan memudahkan baginya untuk mengaktualisasikan dirinya dalam lingkungan kerjanya.

(H3): lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.