

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring perkembangan dunia usaha sekarang ini, pertumbuhan di bidang perekonomian baik jasa maupun sektor industri berkembang dengan sangat pesat telah menyebabkan perkembangan pada bidang usaha mengalami peningkatan yang signifikan, termasuk di Indonesia. Salah satunya property dan real estate yaitu sektor perusahaan jasa yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara, hal ini dikarenakan property dan real estate memiliki efek yang terhubung ke sektor ekonomi lainnya dan mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar.

Industri property real estate juga mengalami persaingan yang ketat, hal ini ditunjukkan oleh munculnya pesaing-pesaing dengan strategi bisnis yang beragam. Dengan persaingan yang semakin meningkat, pengusaha harus terus menjadi kreatif dan inovatif untuk menarik pelanggan baru yang akan memilih bisnis mereka dan upaya untuk memenuhi target volume penjualan. Omset penjualan didapat dari pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Kebutuhan primer setelah sandang dan pangan yaitu rumah yang merupakan tempat berteduh yang aman dan nyaman bagi keluarga serta menjadi penunjang peningkatan kualitas hidup yang bisa dirasakan manfaatnya. Hal inilah yang memicu pertumbuhan property real estate.

Kondisi real estate di Wonosobo juga kini mengalami perkembangan dengan banyaknya investor yang mulai melirik wisata di Wonosobo, membuat mereka terpikirkan untuk membangun bisnis industri real estate. Demikian juga halnya PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo yang baru saja berdiri namun sukses bersaing dengan yang lainnya. Salah satu strateginya yaitu dengan menjaga kualitas bahan bangunan dan mengutamakan kepentingan serta kepuasan konsumen. Inilah yang menjadikan PT Sultan mampu bersaing dengan pesaing lainnya.

Disisi lain persaingan bisnis ini juga mengharuskan perusahaan memiliki sumber daya manusia yang memadai dan kompeten. Keberhasilan perusahaan tidak terlepas dari peningkatan sumber daya manusia karena perusahaan memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Dengan meningkatkan sumber daya manusia, karyawan akan memiliki sikap dan perilaku yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja yang optimal. Kinerja karyawan merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Hesti Widayanti (2022) Kinerja merupakan suatu hasil dari prestasi kerja atau sebuah hasil kerja seorang karyawan berdasarkan kuantitas dan kualitas yang ingin dicapainya di dalam melaksanakan sebuah fungsinya sesuai dengan sebuah tanggung jawab. Sedangkan menurut Rerung (2019:54) mengatakan bahwasanya kinerja karyawan adalah sebuah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang tentunya dapat diamati dan dievaluasi, dimana kinerja seorang karyawan adalah bentuk kontribusi yang sudah dibuat oleh seorang individu guna mencapai tujuan didalam sebuah perusahaan. Dapat disimpulkan bahwasanya kinerja karyawan adalah sebuah kemampuan untuk mencapai sebuah persyaratan pekerjaan, yaitu adalah ketika target pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu tertentu yang tepat dan tidak melampaui batas waktu yang sudah disediakan maka dari itu tujuannya akan sesuai dengan bentuk moral maupun etika di dalam perusahaan tersebut.

Selain itu komunikasi juga berperan penting dalam perusahaan. Untuk mencapai kinerja individu yang maksimal maka dibutuhkan sebuah komunikasi efektif yang terjadi dalam perusahaan. Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu interaksi sosial, dimana komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, oleh karena itu komunikasi akan sangat berpengaruh dalam dunia kerja. Komunikasi dapat dikatakan efektif jika pengirim pesan dan

penerima pesan mendapat pengertian dan kesimpulan yang sama sesuai dengan yang dimaksudkan dari informasi yang disampaikan. Hal ini dimaksudkan bahwa pesan yang disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima pesan. Jika pesan dapat dipahami dan dimengerti dengan baik maka komunikasi dapat dikatakan efektif. Jumlah informasi dalam suatu pesan juga dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Jika jumlah informasi terlalu banyak maka akan menyebabkan informasi tidak akan sampai dengan baik, bisa saja informasi yang disampaikan akan berkurang maupun berlebih namun jika pesan terlalu singkat maka orang akan kesulitan untuk memahami makna dari pesan tersebut (Arsa, 2022). Pimpinan menyampaikan semua fungsi serta tugas manajemen dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, penyampaian ini dilakukan melalui komunikasi kepada bawahannya. Semakin baik komunikasi yang dibina, maka semakin produktif juga karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sebagai contoh apabila tidak ada komunikasi yang terjalin, pimpinan memberikan banyak target maka yang terjadi target tersebut tidak akan tercapai dan ini akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Oleh karena itu komunikasi merupakan faktor penting dalam bekerja. Para karyawan akan selalu berkomunikasi satu sama lain, baik dengan atasan maupun rekan kerja agar tidak terjadi misskomunikasi informasi.

Menurut Anugrah Dwi (2023) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau nonverbal. Menurut para ahli, komunikasi juga dapat diartikan sebagai proses yang memungkinkan seseorang untuk menyampaikan rangsangan atau lambang-lambang verbal untuk mengubah perilaku orang lain. Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja (Shannon dan Weaver, 2021). Komunikasi adalah proses penyampaian pesan informasi atau maksud yang dilakukan melalui satu pihak atau seseorang kepada orang lain baik dilakukan secara langsung ataupun melalui media (Hartati et al., 2020).

Pemahaman mengenai komunikasi dapat memperkuat hubungan antar anggota dan pimpinan. Selain itu komunikasi juga mempermudah tercapainya tujuan organisasi. Hal ini dikarenakan terbentuknya komunikasi yang baik, sehingga antar anggota dan setiap pimpinan memahami perbedaan pendapat yang hadir dalam setiap diskusi pada perusahaan tersebut (Novi, 2021). Dapat disimpulkan komunikasi adalah suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan serta menggunakan informasi dari apa yang didapat agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain sebagai penerimanya.

Selain komunikasi, salah satu peran penting yang harus ditekankan oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuannya adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen penting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Gischa, 2023). Menurut Herlinda et.al (2021:122) pengertian dari lingkungan kerja adalah segala sesuatu di dalam sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi diri seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang sudah diberikan. Selain itu menurut Budiarti (2020:92) adalah bahwasanya lingkungan kerja di dalam suatu perusahaan itu sangat penting untuk diperhatikan di dalam manajemen. Setiap individu mempunyai kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan pola perilaku tertentu untuk menanggulangi masalah lingkungan. Lingkungan kerja merupakan bagian dari desain pekerjaan yang dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas perusahaan, dan memastikan perusahaan menjadi tempat yang bagus serta kondusif untuk bekerja. Manajemen juga harus memerhatikan lingkungan kerja bagi karyawan.

Lingkungan kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan merasa lebih betah dalam bekerja artinya waktu kerja akan dipergunakan secara efektif. Kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila karyawan mampu melaksanakan kegiatan secara optimal, aman dan nyaman, hal ini tentunya akan mempengaruhi kinerja karyawan sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugas-tugasnya secara baik, produktivitas akan tinggi yang membuat kinerja karyawan juga meningkat. Lingkungan kerja meliputi tempat bekerja, fasilitas, pencahayaan, kebersihan, keamanan, termasuk juga hubungan kerja antara sesama rekan dan pimpinan.

PT Sultan Realtyndo Persada adalah perusahaan developer yang bergerak di bidang property real estate. Berlokasi di Jl Soepardjo Roestam, Komplek Ruko Villa Akatara, Andongsili, Mojotengah, Wonosobo dan sudah berdiri sejak 2019. Mampu bersaing dengan developer lain karena salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan menjaga kualitas bahan bangunan dan mengutamakan kepuasan konsumen. Hal ini tentunya didukung juga dari dalam perusahaan atau kinerja dari para karyawan nya.

**Tabel 1.1 Data Kinerja Karyawan PT Sultan Realtyndo Persada**

No	Bulan (2023-2024)	Marketing		Produksi	
		Target penjualan	Realisasi penjualan	Target membangun unit	Realisasi unit terbangun (%)
1	September	2	2	2	70%
2	Oktober	2	2	2	70%
3	November	3	2	2	45%
4	Desember	3	1	2	40%
5	Januari	3	2	2	45%
6	Februari	3	2	2	50%
7	Maret	3	3	3	50%
8	April	4	3	3	55%
9	Mei	4	3	3	60%
10	Juni	4	4	3	60%
11	July	3	3	2	60%
12	Agustus	3	3	2	60%

Berdasarkan tabel 1.1 diatas realisasi penjualan dari staff marketing mengalami penurunan atau tidak sesuai target pada bulan September – Februari dan mulai naik kembali pada bulan Maret – Agustus. Kemudian untuk staff produksi realisasi mencapai 70% pada 2 bulan pertama lalu mengalami penurunan pada bulan November – April dan stabil di angka 60% pada bulan Mei – Agustus. Fenomena masalah yang berhubungan dengan kinerja karyawan menurun adalah target pekerjaan yang diberikan cukup tinggi sehingga realisasi tidak dapat tercapai. Hal lain juga disebabkan oleh kurangnya komunikasi antara pimpinan dan karyawan permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya koordinasi pimpinan dalam penyampaian informasi menyebabkan tugas yang sudah disampaikan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian pimpinan mengadakan evaluasi yang bertujuan agar karyawan lebih terbuka mengenai masalah yang dihadapi dilapangan dan bisa memberikan solusi, namun adanya karyawan yang tidak mengikuti evaluasi menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan baik dan pekerjaan menjadi berantakan. Adapun permasalahan yang mungkin terjadi dalam lingkungan kerja yaitu kondisi

cuaca yang tidak menentu, keterlambatan material serta brosur, bau – bau tidak sedap, ruang kerja dan alat kerja yang tidak tertata dengan rapi.

Dari kedua fenomena permasalahan tersebut yaitu komunikasi dan lingkungan kerja mengakibatkan kinerja karyawan kurang optimal. Dalam pengelolaannya manajemen harus memerhatikan beberapa aspek penting seperti komunikasi, lingkungan kerja, kinerja karyawan dan aspek lainnya. Hal ini menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu indikator penting pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas, maka urgensi dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian penelitian ini diberi judul ”**Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah komunikasi dan lingkungan kerja yang berada di PT Sultan Realtyndo Persada dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dapat diperoleh pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1) Mengapa *Komunikasi* berpengaruh terhadap *Kinerja karyawan* pada PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo ?
- 2) Mengapa *Lingkungan kerja* berpengaruh terhadap *Kinerja karyawan* pada PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo ?
- 3) Mengapa *Komunikasi* dan *Lingkungan kerja* secara simultan berpengaruh terhadap *Kinerja karyawan* pada PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini, tujuan penelitian yang dilakukan pada PT Sultan Realtyndo Persada adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menganalisis pengaruh *Komunikasi* terhadap *Kinerja karyawan* pada PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo
- 2) Untuk menganalisis pengaruh *Lingkungan kerja* terhadap *Kinerja karyawan* pada PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo
- 3) Untuk menganalisis pengaruh *Komunikasi* dan *Lingkungan kerja* terhadap *Kinerja karyawan* pada PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan pada kantor PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo adalah sebagai berikut :

### 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang industri real estate yang berkontribusi dalam pembangunan nasional serta menambah wawasan dan pengetahuan penulis yang berhubungan dengan pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

### 2) Manfaat Praktis

#### a. Bagi PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT Sultan Realtyndo Persada, sehingga dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi dan lingkungan kerja pada PT Sultan Realtyndo Persada.

- b. Bagi Universitas  
Penulisan ini diharapkan memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya real estate property dan perbandingan untuk penulisan selanjutnya.
- c. Bagi Peneliti  
Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan serta referensi ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- d. Bagi Peneliti Lain  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang bisa dijadikan bahan perbandingan untuk melakukan penelitian di masa mendatang.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil dari penelitian dalam bentuk angka dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, saran, implikasi manajerial, keterbatasan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja menurut Mangkunegara (Fitriani, 2022) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Hasibuan dalam (Pristyadi & Edy Santoso, 2019) kinerja adalah hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan sesuai dengan standar kerja yang ada. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas terbaik yang dicapai oleh seorang karyawan dalam pertanggungjawaban penyelesaian tugas yang diberikan kepadanya (Wijaya et al., 2022).

Kinerja apabila dikaitkan dengan performance sebagai kata benda (noun), maka pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Rivai & Basri, 2023). Menurut Riniwati (dalam Andi Miranda et al., 2023), kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (attitude), kemampuan (ability) dan prestasi (accomplishment). Berdasarkan uraian tersebut di atas dengan pencatatan hasil kerja (proses) yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai perusahaan.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa, Kinerja karyawan adalah suatu hal yang didapat oleh seseorang yang berbentuk hasil kerja atau prestasi kerja yang dilakukan secara individu atau berkelompok yang sudah dikerjakan dengan sebaik-baiknya dan terarah sesuai tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan tertentu. Kinerja dapat berjalan dengan baik apabila karyawan mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, serta mendapat umpan balik dari perusahaan.

###### **2.1.1.2 Karakteristik Kinerja**

Menurut Mangkunegara (dalam Sari Marbun, 2020) karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Memiliki tujuan yang realistik.
- c. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- d. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.
- e. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
- f. Memanfaatkan umpan balik (feedback) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

### **2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Putri (2020) menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah, sebagai berikut :

- 1) Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau skil yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.
- 2) Pengetahuan merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik.
- 3) Rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
- 4) Komunikasi merupakan aktivitas yang dilakukan untuk menyampaikan informasi berkaitan dengan pekerjaan.
- 5) Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- 6) Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
- 7) Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja.
- 8) Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dn membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.
- 9) Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
- 10) Disiplin kerja merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

### **2.1.1.4 Unsur-unsur Penilaian Kinerja Karyawan**

Menurut Hasibuan adapun unsur-unsur yang digunakan dalam penilaian kinerja karyawan disuatu perusahaan adalah prestasi, kedisiplinan, kreativitas, kerja sama, kecakapan dan tanggung jawab (Hasanah, 2022).

- 1) Prestasi : penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan.
- 2) Kedisiplinan : penilaian dalam mematuhi peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.
- 3) Kreativitas : kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitas dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat bekerja lebih berdaya guna.
- 4) Bekerja sama : kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lain secara vertical maupun horizontal sehingga hasil pekerjaan lebih baik.
- 5) Kecakapan : penilaian dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan dalam situasi manajemen.
- 6) Tanggung jawab : kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, saran dan prasarana yang digunakan sera perilaku pekerjaannya.

### **2.1.1.5 Indikator Kinerja Karyawan**

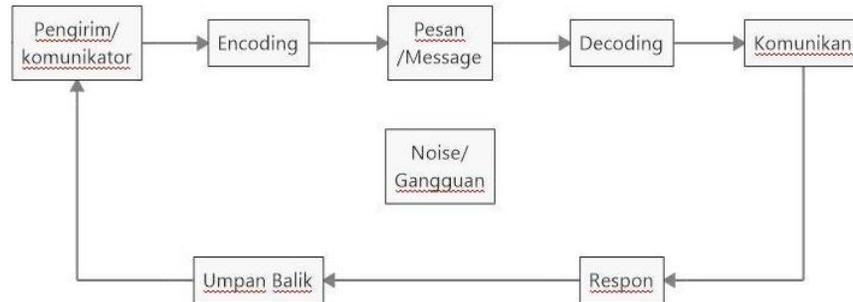
(Nurjaya, 2021) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kinerja karyawan adalah, sebagai berikut :

- 1) Kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

- 3) Tanggung jawab, karyawan mempunyai tanggung jawab terhadap tugas yang sudah diberikannya sesuai waktu dan standar yang telah ditetapkan.
- 4) Kerja sama, kemampuan karyawan dalam bekerja sama dengan rekan kerja, atasan maupun bawahannya. Dalam hal ini komunikasi menjadi kunci agar kerja sama berjalan efektif.
- 5) Inisiatif, karyawan dapat menemukan ide, peluang, mengembangkan ide, serta mencari cara-cara baru untuk menyelesaikan masalah.

## 2.1.2 Komunikasi

### 2.1.2.1 Pengertian Komunikasi



Proses komunikasi diawali dengan komunikator mengemas pesan (encoding) kemudian menyampaikan pesan tersebut kepada komunikan, komunikan menerima pesan (decoding) memaknai dan mengartikan apa yang dimaksud, setelah menerima pesan komunikan memberikan respon berupa umpan balik yang disampaikan kepada komunikator. Menurut Bovee dan Thill (2011), mereka menjelaskan proses komunikasi terdiri enam tahap :

- 1) Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
- 2) Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
- 3) Pengirim menyampaikan pesan
- 4) Penerima menerima pesan
- 5) Penerima menafsirkan pesan
- 6) Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik

Dalam komunikasi, komunikasi efektif itu terjadi apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat ditangkap dan dipahami dengan baik sehingga tidak terjadi salah persepsi, antara komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian dan persepsi yang sama, dan dalam komunikasi bisa saja tidak efektif apabila prosesnya mengalami gangguan, yang berperan besar adalah noise atau gangguan, gangguan ini bisa berasal dari luar/eksternal dan juga bisa berasal dari dalam/internal. Proses komunikasi ini menjadi unsur penting karena menentukan berhasil atau tidaknya pesan tersampaikan yang mana hal tersebut menjadi tujuan utama dalam komunikasi.

Secara umum, komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan yang diinisiasi oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. Terjadinya komunikasi merupakan hasil dari adanya hubungan sosial di dalam masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi memiliki peran yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia, karena setiap individu memerlukan kemampuan berkomunikasi sepanjang hidupnya (Akbar, 2024). Komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud atau tujuan, yang perlu diperhatikan dari definisi adalah penekanannya pada penyampaian maksud dan pemahaman maksud, tanpa penyampaian maksud komunikasi tidak akan terjadi, tanpa pemahaman maksud komunikasi juga jarang berhasil (Ardhana dkk, 2009:49). Komunikasi akan terjadi dan berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa

yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna, dengan kata lain mengerti bahasanya belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu.

Menurut Ramond. S (dalam Universitas123, 2021) Komunikasi menjadi bagian proses transaksional untuk mencakup berbagai macam kegiatan, seperti menyeleksi, memilih, maupun membagikan makna. Makna tersebut dapat berasal dari berbagai macam pengalaman maupun beberapa sumber lain. Judge (2012) menyatakan komunikasi adalah lebih dari sekedar menyampaikan makna, tetapi makna itu harus bisa dipahami. Oleh karena itu, komunikasi harus meliputi pemindahan dan pemahaman makna, didalam komunikasi yang sempurna sebuah pemikiran akan dikirimkan sehingga penerima dapat memahami hingga menggambarkan pesan yang sama dengan apa yang dimaksud pengirim. Komunikasi memiliki variasi definisi yang tidak terhingga seperti saling berbicara satu sama lain, televisi, penyebaran informasi, kritik, sastra dan masih banyak lagi. Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert (dalam Arfin, 2021) komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses di mana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis.

Jika dilihat sekilas dari ulasan diatas, setiap ahli memiliki pandangan beragam dalam mendefinisikan komunikasi. Namun dapat diambil kesimpulan secara garis besar bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, instruksi, atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas tertentu baik secara langsung maupun tidak langsung menggunakan media agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif. Atau dalam arti lain komunikasi adalah aktivitas seseorang dalam memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain dan berbicara kepada orang lain yang berisi informasi agar dapat memahami suatu pesan.

#### **2.1.2.2 Tujuan dan Fungsi Komunikasi**

Menurut Effendy dalam (Sari Marbun, 2020) ada 4 tujuan komunikasi organisasi, yaitu :

- a. Mengubah sikap (*to change the attitude*), yaitu sikap individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- b. Mengubah pendapat/opini (*to change opinion*), yaitu pendapat individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- c. Mengubah perilaku (*to change the behavior*), yaitu perilaku individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang diterima.
- d. Mengubah masyarakat (*to change the society*), yaitu tingkat sosial individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.

Berkomunikasi merupakan aktivitas dasar manusia yang dapat saling menghubungkan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari dimanapun manusia berada. Dengan adanya komunikasi yang baik di dalam perusahaan dapat memperlancar pertukaran informasi yang dimiliki satu sama lain. Proses komunikasi yang lancar dapat diterapkan oleh atasan kepada karyawannya yang dimana bila komunikasi berjalan dengan baik maka tidak akan terjadi kesimpangsiuran informasi dan segala tugas yang ada akan cepat selesai. Sebaliknya jika perusahaan tidak dapat melaksanakan komunikasi yang baik, semua rencana, instruksi, petunjuk, saran, dan motivasi akan berantakan dan berujung tidak tercapainya tujuan perusahaan. Jadi, komunikasi yang baik merupakan syarat mutlak yang harus diperhatikan perusahaan.

Komunikasi yang efektif paling tidak harus menimbulkan 5 hal, yaitu :

1. Pengertian, yaitu pemahaman dan penerimaan yang cermat terhadap isi pesan seperti yang dimaksud komunikator.

2. Kesenangan, yaitu bahwa dengan berkomunikasi akan menimbulkan rasa senang dan puas bagi pihak yang berkomunikasi.
3. Mampu merubah sikap, artinya komunikasi yang dilakukan dapat mempengaruhi sikap peserta komunikasi sesuai dengan isi pesan.
4. Hubungan sosial yang baik, maksudnya komunikasi bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan hubungan sosial ke arah yang lebih baik.
5. Tindakan, merupakan hasil akhir dari proses komunikasi yang efektif, menimbulkan tindakan yang nyata dan positif.

### **2.1.2.3 Jenis-jenis Komunikasi**

Menurut Sunyoto Burharudin dalam (I Komang Janur Artha Yasa & Made Yudi Darmita, 2021) jenis komunikasi adalah sebagai berikut :

- a. Komunikasi ke Atas : komunikasi yang mengalir dari bawahan ke atasan.
- b. Komunikasi ke Bawah : komunikasi yang mengalir dari atasan ke bawahan.
- c. Komunikasi Horizontal : komunikasi yang terjadi antara rekan kerja dalam unit kerja yang sama.
- d. Komunikasi Eksternal : komunikasi aliran dua arah antara pekerja dan berbagai stakeholder di luar organisasi, termasuk pelanggan, pemasok, pemilik, pemerintah, masyarakat, serikat pekerja dan lainnya.
- e. Komunikasi Formal : komunikasi yang mengikuti struktur organisasi. Komunikasi formal dipandang resmi dalam komunikasi di lingkungan kerja.
- f. Komunikasi Informal : komunikasi yang tidak mengikuti struktur organisasi.
- g. Komunikasi Verbal : komunikasi yang disampaikan sender kepada receiver dengan cara tertulis atau lisan.
- h. Komunikasi Non Verbal : Komunikasi tanpa menggunakan kata kata.
- i. Emosi : dengan adanya emosi seseorang dapat menginterpretasikan pesan yang sama secara berbeda. Emosi yang berlebihan atau tidak sesuai informasi akan menghambat komunikasi.

Menurut Author (2018) ada 4 jenis arus komunikasi, yaitu :

- 1) Komunikasi Vertikal ke bawah menjadi sarana bagi manajemen untuk menyampaikan berbagai informasi kepada bawahannya seperti perintah, instruksi, kebijakan baru, pengarahan, pedoman kerja, nasihat, dan teguran.
- 2) Komunikasi Vertikal ke atas merupakan bentuk komunikasi yang digunakan oleh para anggota dalam perusahaan agar keluhan atau inspirasi mereka didengar oleh para atasannya.
- 3) Komunikasi Horizontal dilakukan oleh orang-orang yang berada pada level yang sama dalam sebuah perusahaan, dimana bentuk komunikasi seperti ini terjadi ketika ada kelompok karyawan yang berkeinginan menaikkan upah atau gaji, maka keinginan itu hanya sebatas rencana.
- 4) Komunikasi Diagonal akan berlangsung antara dua satuan kerja yang berada pada jenjang perusahaan yang berbeda tetapi pada masih sejenis.

### **2.1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi**

Berikut adalah faktor yang mempengaruhi komunikasi :

- 1) Saluran komunikasi, media atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan.
- 2) Isi pesan, pesan yang disampaikan harus bermanfaat, jelas dan sesuai kepentingan.
- 3) Kredibilitas, kepercayaan sasar terhadap pesan yang disampaikan.
- 4) Konteks, kondisi yang mendukung berlangsungnya komunikasi.
- 5) Kejelasan, pesan harus jelas agar tidak menimbulkan penafsiran bermacam-macam.

- 6) Pengetahuan, tingkat pemahaman penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan.
- 7) Bahasa, bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi.

#### **2.1.2.5 Manfaat Komunikasi**

Berikut ini merupakan manfaat yang didapatkan dalam kegiatan komunikasi, yaitu :

- 1) Dapat meningkatkan kualitas pekerjaan.
- 2) Menyampaikan dan menerima informasi.
- 3) Mengubah perilaku (pola pikir, perasaan dan tindakan) dan mengubah keadaan sosial.
- 4) Saran untuk menyampaikan perintah, pengarahan, pengendalian, pengkoordinasian, negosiasi dan pelaporan.
- 5) Membantu karyawan dalam menjaga hubungan kerja.
- 6) Membantu meningkatkan produktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan.

#### **2.1.2.6 Indikator Komunikasi**

Menurut Mangkunegara komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasi sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Sari Marbun, 2020). Maka indikator komunikasi adalah :

- 1) Kemudahan dalam memperoleh informasi  
Kinerja seseorang yang baik dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam komunikasi, maka akan terwujud kelancaran dalam pemindahan ide maupun gagasan.
- 2) Intesitas komunikasi  
Apabila terjadi komunikasi yang baik, maka komunikasi juga menjadi lancar. Intensitas komunikasi dibutuhkan agar komunikasi dalam organisasi berjalan lancar.
- 3) Efektivitas komunikasi  
Efektivitas komunikasi merupakan komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya komunikasi dilakukan secara langsung dengan tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan.
- 4) Tingkat pemahaman pesan  
Seseorang mampu memahami apa yang disampaikan komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang.
- 5) Perubahan sikap  
Setelah seseorang menerima pesan yang disampaikan komunikator, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan dengan apa yang dikomunikasikan.

### **2.1.3 Lingkungan Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yang ada di perusahaan merupakan segala hal yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah dibebankan. Apabila lingkungan kerja kondusif, maka akan memberikan rasa nyaman, aman dan memungkinkan karyawan dapat bekerja optimal. Selain itu, lingkungan kerja juga mempengaruhi emosi karyawan dalam melakukan aktivitas di tempat kerja. Emosi karyawan yang dimaksud seperti halnya karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana ia bekerja, maka saat melakukan aktivitas di tempat kerja dia akan menggunakan waktunya secara efektif dan optimis kerja yang tinggi.

Lingkungan kerja menurut Nitisemito (dalam Anggi Dinanti Akhiriani & Taufik Risal, 2023) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Lingkungan kerja adalah keseluruhan

sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan (Handoko et al., 2021). Menurut Sedarmayanti dalam (Nugroho & Santosa, 2024) menyatakan bahwa Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Artinya segala peralatan yang digunakan untuk mengerjakan serta metode yang digunakan. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat – alat perlengkapan kerja (Negeri & Tuntungan, 2022).

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas pekerjaan setiap harinya yang saling berinteraksi antar rekan kerja dan memberikan umpan balik dalam menjalankan tugas serta bisa mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

### **2.1.3.2 Manfaat Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja memiliki manfaat untuk menunjang kinerja berikut beberapa manfaat dari lingkungan kerja.

#### 1) Meningkatkan Efisiensi

Penyediaan pencahayaan yang buruk, kebisingan, dan kurangnya ventilasi yang tepat memiliki efek yang buruk terhadap efisiensi kerja karyawan.

#### 2) Meningkatkan Kesehatan

Kesehatan karyawan kantor antara lain dipengaruhi oleh debu, pencahayaan yang buruk mempengaruhi penglihatan serta suara yang berlebih memiliki efek pada syaraf pendengaran.

#### 3) Mengurangi Turnover Karyawan

Ketika karyawan merasa tidak puas dengan lingkungan kerja, mereka akan tertarik untuk pindah ke kantor lain. Hal ini mengakibatkan hilangnya karyawan yang efisien dan berpengalaman di kantor.

#### 4) Meningkatkan Semangat Kerja

Lingkungan kerja memiliki dampak psikologis kepada karyawan. Penyediaan kondisi kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.

### **2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2012) ada beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja yaitu, sebagai berikut :

1. Kondisi fisik adalah semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti : suhu, pencahayaan, kebisingan, sirkulasi udara dan kebersihan.
2. Kondisi non fisik adalah semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja baik dengan pimpinan ataupun rekan kerja.
3. Kondisi langsung adalah keadaan yang berhubungan langsung dengan karyawan berbentuk fisik. Seperti : meja, kursi dan peralatan lainnya.

### **2.1.3.4 Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (dalam Sari Marbun, 2020) indikator-indikator lingkungan kerja, yaitu :

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh karena itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

2. Sirkulasi udara di tempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu 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.

3. 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.

4. Bau tidak sedap 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 “air condition” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

5. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya.

**2.2 Review Penelitian**

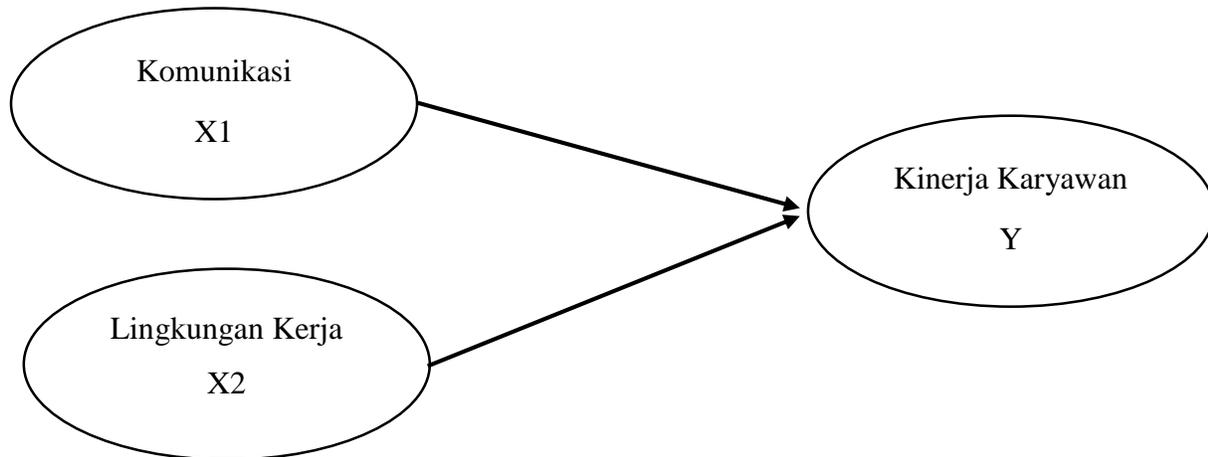
**Tabel 2.1  
Review Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Ria Widhia Sari (2019)	Pengaruh Lingkungan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di BUMN PT Inhutani IV Kab. Pasaman	Variabel Independen : Lingkungan Kerja dan Komunikasi Variabel Dependen : Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja sementara Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja di BUMN PT. IN HUTANI IV di Kabupaten Pasaman.
Yenni, Ratnasari dan Ervin (2020)	Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	Variabel Independen : Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja	Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan

	Karyawan PT. Indotirta Suaka	Variabel Dependen : Kinerja Karyawan	terhadap kinerja karyawan secara parsial. Pengujian juga menunjukkan bahwa kompetensi, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.
Subardini, Dian dan Anita (2022)	Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Stars Internasional Surabaya	Variabel Independen : Komunikasi dan Lingkungan Kerja Variabel Dependen : Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil penelitian dan uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Stars Internasional, Surabaya secara bersama-sama (simultan).
Sunarto dan Icha (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Andalan Chrisdeco di Jakarta Selatan	Variabel Independen : Lingkungan kerja dan Komunikasi Variabel Dependen : Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menyatakan bahwa lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.
Warongan, Dotulong dan Lumintang (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Jordan Bakery Tomohon	Variabel independen : Lingkungan kerja dan Stress kerja Variabel dependen : Kinerja karyawan	Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan dan Stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT Jordan Bakery Tomohon.
Anggi dan Jifar (2023)	Pengaruh Lingkungan kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara	Variabel independen : lingkungan kerja dan Gaya kepemimpinan Variabel dependen : Kinerja karyawan	Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.
Bayu dan Acynthia (2023)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samaco	Variabel Independen : Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Motivasi Variabel Dependen : Kinerja Karyawan	Penelitian ini menemukan bahwa hasil variabel lingkungan kerja, komunikasi dan motivasi memiliki pengaruh secara parsial dan simultan pada variabel kinerja kerja karyawan PT. Samaco.
Nugroho dan Santosa (2024)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Ramada By Wyndham Yogyakarta	Variabel Independen : Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Motivasi Variabel Dependen : Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan komunikasi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Hotel Ramada By Wyndham Yogyakarta secara parsial.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Setelah dilakukan telaah pustaka yang mendasari perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, dan dibentuk kerangka pemikiran yang akan digunakan sebagai acuan untuk pemecahan masalah. Model penelitian yang dibangun ditampilkan dalam gambar sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Model Penelitian**

#### **2.4 Hipotesis**

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan kerangka konsep sebelumnya dapat dirumuskan beberapa hipotesis yaitu :

1. *Komunikasi* memiliki pengaruh terhadap *Kinerja karyawan*
2. *Lingkungan kerja* memiliki pengaruh terhadap *Kinerja karyawan*
3. *Komunikasi* dan *Lingkungan kerja* memiliki pengaruh terhadap *Kinerja karyawan*

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan menggunakan data kuantitatif dengan jenis penelitian kausal metode penjelasan (explanatory). Menurut Kasiram (2008) penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.. Jenis penelitian kausal metode penjelasan (explanatory) merupakan jenis penelitian dimana peneliti akan menjelaskan hubungan antara sebab dan akibat dari dua variabel atau lebih Sugiyono, 2009:59 (dalam Subardini et al., 2022). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah variabel Komunikasi (X1) dan Lingkungan kerja (X2) terhadap Kinerja karyawan (Y).

### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.2.1 Populasi**

Populasi menurut Wiratna Sujarweni (2015) adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Sultan Realtyndo Persada Wonosobo yang berjumlah 31 orang.

#### **3.2.2 Sampel**

Sampel menurut Wiratna Sujarweni (2015) adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi kemudian digunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini sampelnya yaitu jumlah seluruh karyawan sebanyak 31 karyawan dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (W. Sujarweni, 2015).

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian itu adalah data primer yang didapatkan langsung oleh sumber data kepada pengumpul data. Data primer didapatkan langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan. Menurut Iskandar (2008) kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa perangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab tentang informasi yang diketahui. Daftar pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti agar dapat memperoleh data yang berkaitan dengan *Komunikasi, Lingkungan kerja dan Kinerja karyawan*.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode survei menggunakan kuesioner yang berupa pertanyaan mengenai gambaran umum tentang pendapat responden mengenai objek penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert yaitu skala digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena sosial tertentu (Sujarweni, 2015). Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur dalam menyusun butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Dengan skala likert memungkinkan responden menjawab berbagai tindakan pada setiap butir pertanyaan penelitian. Skala likert dalam kuesioner ini menggunakan 5 pilihan dengan nilai sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sujarweni (2015)

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel yang memiliki pengaruh atas perubahan yang terjadi (variabel independen) dan variabel yang dipengaruhi atau mendapat akibat karena adanya variabel pengaruh (variabel dependen). Variabel yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Variabel Komunikasi X1  
(Variabel Independen)
2. Variabel Lingkungan kerja X2  
(Variabel Independen)
3. Variabel Kinerja karyawan Y  
(Variabel Dependen)

### 3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	
			Pernyataan	Skala
Komunikasi (X1)	<i>Komunikasi</i> menjadi bagian proses transaksional untuk mencakup berbagai macam kegiatan seperti menyeleksi, memilih maupun membagikan makna. Makna tersebut dapat berasal dari berbagai macam pengalaman maupun beberapa sumber lain Ramond. S (dalam Universitas123, 2021).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan dalam memperoleh informasi</li> <li>• Intensitas komunikasi</li> <li>• Efektivitas komunikasi</li> <li>• Tingkat pemahaman pesan</li> <li>• Perubahan sikap</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Karyawan dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai pekerjaan yang diberikan oleh atasan untuk meningkatkan kinerja</li> <li>2.Percakapan yang intens antara sesama rekan atau dengan atasan akan membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik</li> <li>3.Komunikasi yang efektif menjadikan pekerjaan lancar</li> <li>4.Karyawan mampu memahami/melaksanakan tugas serta</li> </ol>	Likert 1-5

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	
			Pernyataan	Skala
			tanggung jawab yang diberikan dengan baik 5. Adanya komunikasi yang positif antar karyawan mampu membuat perubahan sikap yang baik guna mencapai tujuan perusahaan	
Lingkungan kerja (X2)	<i>Lingkungan kerja</i> menurut Nitisemito (dalam Anggi Dinanti Akhiriani & Taufik Risal, 2023) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerangan/cahaya</li> <li>• Sirkulasi udara</li> <li>• Kebisingan</li> <li>• Bau tidak sedap</li> <li>• Keamanan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam ruang kerja penerangan/cahaya yang baik mampu membantu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya</li> <li>2. Kondisi udara di ruang kerja mempengaruhi karyawan dalam bekerja</li> <li>3. Lingkungan kerja yang bebas dari kebisingan suara dan tenang akan meningkatkan kinerja karyawan</li> <li>4. Dengan memberikan pengharum ruangan di sekitar lingkungan kerja akan membuat karyawan merasa lebih nyaman</li> <li>5. Keamanan di tempat kerja mampu membuat karyawan merasa tenang dan nyaman ketika bekerja</li> </ol>	Likert 1-5
Kinerja karyawan (Y)	<i>Kinerja</i> adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (dalam Fitriani, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas</li> <li>• Kuantitas</li> <li>• Tanggung jawab</li> <li>• Kerja sama</li> <li>• Inisiatif</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan berusaha memenuhi persyaratan/standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan</li> <li>2. Dalam perusahaan kinerja karyawan dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan yang dihasilkan</li> <li>3. Karyawan memberikan pelayanan yang optimal dan selalu menggunakan waktu</li> </ol>	

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	
			Pernyataan	Skala
			sebaik mungkin agar pekerjaan selesai tepat waktu 4. Kerja sama antar karyawan yang baik mampu meningkatkan kinerja karyawan 5. Menyampaikan ide atau gagasan yang mampu memajukan perusahaan akan meningkatkan kinerja karyawan	

### 3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini dalam pengolahan dan pengujian data akan dilakukan menggunakan bantuan software program Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 24. Berikut adalah teknik pengujian dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini :

#### 3.7.1 Uji Kualitas Data

Uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel, oleh karena itu dalam penelitian ini uji coba angket perlu dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas isi dan angket tersebut.

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2015). Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Pengujian validitas menggunakan korelasi *person product moment* hasilnya apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid. Dengan kriteria sebagai berikut :

- a) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut valid
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut tidak valid

##### 2) Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2015) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau valid jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak. Kriteria pengukuran reliabilitas diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Jika koefisien Cronbach Alpha  $> 0,60$  maka pertanyaan dinyatakan reliabel.
- b. Jika koefisien Cronbach Alpha  $< 0,60$  maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

#### 3.7.2 Uji Goodness of Fit (Uji F)

Menurut Ghozali, 2018 (dalam Pokhrel, 2024) uji goodness of fit dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik sesuai dengan data. Model goodness of fit dapat diukur dari nilai statistik F yang menunjukkan apakah

semua variabel independen yang dimasukkan dalam model layak atau fit digunakan dalam penelitian. Kriteria pengujian :

- a. Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan dalam penelitian.
- b. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan dalam penelitian.

### 3.7.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan grafik Kolmogorov-smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan  $> 0,05$  maka variabel terdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak terdistribusi normal (Ghozali, 2015).

### 3.7.4 Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut (Ghozali, 2015) berarti ada hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa variabel yang independen dari model yang ada. Akibat adanya multikolinearitas ini koefisien regresi tidak tertentu dan kesalahan standarnya tidak terhingga. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Uji multikolinearitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 24 dengan patokan nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance. Jika nilai VIF  $< 10$  atau nilai tolerance  $> 0,01$ , maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi.

#### 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menurut (Sujarweni, 2015) digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residua suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lain. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah ada tidaknya masalah heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan heteroskedastisitas dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.7.5 Uji Hipotesis

#### 1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis permalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi antara dua variabel bebas atau lebih dengan variabel terikat. Dalam regresi berganda terdapat satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas yang mempengaruhinya.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja karyawan

$X_1$  = Komunikasi

$X_2$  = Lingkungan kerja

$b_1 - b_2 =$  koefisien regresi

$a =$  konstanta

$e =$  error

## 2) Uji parsial (Uji t)

Uji t menurut Ghozali, 2018 (dalam Pokhrel, 2024) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh dari satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen akan berpengaruh terhadap variabel dependen t hitung kemudian dibandingkan dengan t tabel dengan tingkat signifikansi 5%. Kriteria uji t adalah sebagai berikut :

- a. Apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3.7.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan besar kecilnya kontribusi atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam persen (%). Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti memiliki kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi semakin baik kemampuan variabel independen bisa menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2015). Besarnya koefisien determinasi juga ditunjukkan dalam besarnya dalam nol (0) dan 1 (satu) apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).