

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses dimaksud melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut **Simamora dalam Sinambela (2016)**. Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen SDM juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, kompensasi, evaluasi kinerja pengembangan tim kerja, sampai dengan masa pensiun.

Selanjutnya **Mangkunegara dalam Sinambela, (2007)** juga memberikan pendapatnya sendiri tentang manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Selanjutnya, dikemukakan bahwa MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan,



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kemudian **Sihotang (2007)** berpendapat bahwa Manajemen sumber daya manusia merupakan gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial dan sangat dominan pada setiap organisasi. Oleh sebab itu, MSDM adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan.

Selanjutnya **Sedarmayanti (2009)** juga mengatakan bahwa manajemen sumber manusia (MSDM) merupakan kebijakan dan praktek menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.

Dari berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian proses dan strategi yang digunakan oleh organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang ada mulai dari perencanaan, pengembangan, pemeliharaan, sampai proses pemberhentian dengan tujuan untuk memaksimalkan fungsi dari sumber

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daya manusia yang ada guna pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

### 2.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Pada dasarnya berbagai strategi yang dilakukan oleh organisasi dalam melakukan pengelolaan terhadap sumber daya manusia dikrenakan adanya suatu tujuan yang ingin dicapai.

Menurut **Simamora (2008)** ada empat tujuan manajemen yaitu:

1. Tujuan kemasyarakatan (sosial)
2. Tujuan organisasional
3. Tujuan fungsi
4. Tujuan individu

Sedangkan **Sedarmayanti (2009)** mengatakan tujuan dari manajemen sumber daya manusia yaitu:

1. Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan karyawan cakap, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang diperlukan.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia, kontribusi, kemampuan dan kecakapan mereka.
3. Meningkatkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi prosedur perekrutan dan seleksi “yang teliti”, sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait “kebutuhan bisnis”.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Mengembangkan praktek manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah pihak terkait dalam organisasi bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerjasama dan kepercayaan bersama.
5. Menciptakan iklim, di mana hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan.
6. Mengembangkan lingkungan, dimana kerjasama tim dan fleksibilitas dapat berkembang.
7. Membantu organisasi menyeimbangkan dan mengadaptasi kebutuhan pihak terkait (pemilik, lembaga atau wakil pemerintah, manajemen, karyawan, pelanggan, pemasok dan masyarakat luas).
8. Memastikan bahwa orang dinilai dan dihargai berdasarkan apa yang mereka lakukan dan mereka capai.
9. Mengelola karyawan yang beragam, memperhitungkan perbedaan individu dan kelompok dalam kebutuhan penempatan, gaya kerja dan aspirasi.
10. Memastikan bahwa kesamaan kesempatan tersedia untuk semua.
11. Menghadapi pendekatan etis untuk mengelola karyawan yang didasarkan pada perhatian untuk karyawan, keadilan dan transportasi.
12. Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan fisik dan mental karyawan.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2. Teori Kinerja

### 2.2.1 Pengertian kinerja

Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi. **Colquitt dalam Wibowo (2007)**

Pendapat lain memandang kinerja sebagai cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran dan penilaian. **Casio (2013)**

Sedangkan **Gibson, dan Konopaske, (2012)** mengemukakan kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi dan kriteria lain dari efektivitas.

Menurut **Wibowo (2010)** kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

**Mahmudi (2010)** mengemukakan bahwa, suatu kinerja organisasi tergantung dari kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi.

Menurut **Robbins (2008)** kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai menurut kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

**Hasibuan (2007)** kinerja adalah suatu hasil kerja yang ingin dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

padanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan organisasi pada suatu periode tertentu.

Menurut **Effendy dalam Taufiq (2014)** mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua belah pihak, dalam situasi tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. Komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut **Tohardi dalam fauzan (2016)** menyatakan yang termasuk lingkungan kerja fisik meliputi ruangan, penerangan, gangguan dalam ruangan, keadaan udara, warna, kebersihan dan suara dalam ruang kerja. Hal-hal tersebut mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja merupakan suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan oleh individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing **Manullang dalam Wahyudi (2016)**.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan organisasi.

### 2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam sebuah perusahaan tentunya kinerja karyawan yang satu dengan yang lainnya cenderung tidak sama, selalu ada perbedaan baik dalam kuantitas ataupun kualitas. Menurut **Simamora dalam Mangkunegara (2010)** kinerja (performance) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

#### 1. Faktor individual

Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.

#### 2. Faktor psikologis

Faktor psikologis terdiri dari persepsi attitude (sikap), personality, pembelajaran dan motivasi.

#### 3. Faktor organisasi

Faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur job design.

Menurut **Sentono dalam Sutrisno (2011)** faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah :

#### 1. Efektifitas dan efisiensi

Baik buruknya kinerja di ukur oleh efektivitas dan efisiensi, masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan

efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien apabila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan

## 2. Otoritas dan tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

## 3. Disiplin

Disiplin meliputi ketaatan dan hormat kepada terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Dengan demikian, bila peraturan dan ketentuan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk kepada ketentuan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Masalah disiplin para karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak terhadap kinerja organisasi.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Inisiatif karyawan yang ada didalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan memengaruhi kinerja.

Menurut **Robbins (2010)** sejumlah faktor struktural menunjukkan suatu hubungan ke kinerja. Diantara faktor yang menonjol adalah persepsi peran, norma, inekuitas status, ukuran kelompok, susunan demografinya, tugas kelompok, dan kekohesifan.

Menurut **Mangkunegara dalam Pahrurroji (2010)** bahwasanya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari :

##### a) Faktor Internal

Faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

##### b) Faktor Eksternal

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Menurut **Mangkunegara (2010)** faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

a) Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b) Faktor motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap pimpinan pegawai terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

### 2.2.3. Indikator kinerja

Pada dasarnya aspek ataupun indikator yang digunakan organisasi dalam menilai kinerja seseorang pegawai adalah kualitas pekerjaan, kuantitas hasil kerja, dan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Ketiga aspek tersebut secara umum telah banyak dijadikan sebagai dasar dalam penilaian kinerja pegawai pada organisasi-

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi besar. Adapun karakteristik indikator penilaian kinerja yang baik menurut **Mahmudi (2007)** adalah:

- 1) Konsistensi
- 2) Dapat diperbandingkan
- 3) Jelas
- 4) Dapat dikontrol
- 5) Kontijensi
- 6) Komprehensif
- 7) Fokus
- 8) Relevan
- 9) Realistis

**Hersey dalam Wibowo (2007)** mengemukakan terdapat tujuh indikator kinerja, sebagai berikut:

- 1) Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan .

- 2) Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3) Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan, dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

### 4) Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan.

### 5) Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. orang harus melakukan lebih dari sekedar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.

### 6) Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintesis.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 7) Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

**Sutrisno (2010)** mengemukakan bahwa ada empat faktor umum yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja karyawan yaitu:

- 1) Kualitas
- 2) Kuantitas
- 3) Waktu Kerja
- 4) Kerjasama.

Tingkat kinerja pekerjaan dengan sedikit atau tanpa supervisi.

**Hasibuan (2007)** mengemukakan bahwa ada delapan indikator, sebagai berikut:

- 1) Kesetiaan
- 2) Prestasi kerja
- 3) Kejujuran
- 4) Kedisiplinan
- 5) Kreatifitas
- 6) Kerjasama
- 7) Kepemimpinan
- 8) Tanggung jawab

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.3. Teori Komunikasi

### 2.3.1. Pengertian Komunikasi

Menurut **Himstreet & Baty dalam Pahrurroji (2015)** komunikasi adalah suatu proses penukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Menurut **Cooley, (2015)** komunikasi adalah suatu mekanisme hubungan antar manusia dilakukan dengan mengartikan simbol secara lisan dan membacanya melalui ruang dan menyimpan dalam waktu.

**Suranto dalam Imron (2007)** komunikasi adalah suatu proses pesan yang di sampaikan seseorang komunikator yang dapat di terima dan dimengerti oleh komunikan persis yang di kehendaki oleh komunikator.

Menurut **Robbins (2006)** komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, informasi, pikiran dan ide dari satu orang kepada orang lain.

**Dorson (2015)** menyatakan komunikasi adalah penyebaran informasi, ide-ide sebagai sikap atau emosi dari seseorang kepada orang lain, terutama melalui simbol-simbol.

Menurut **Sutrisno (2011)** komunikasi adalah penyampaian dan penerimaan suatu pesan. Pesan itu dapat berbentuk verbal dan nonverbal. Bahkan sering sekali keduanya bercampur, orang dapat menyatakan sesuatu dan di samping itu lebih menekankan apa yang dikatakan itu dengan suatu gerakan tangan atau orang menyatakan sesuatu tetapi nada suaranya mengingkari apa yang dikatakannya itu.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi yang baik digunakan dalam organisasi dapat menghindari terjadinya salah interpretasi antar pimpinan dan pegawai. Karena dalam sebuah organisasi atau perusahaan orang-orang dalam pengurusan memiliki latar belakang yang berbeda dalam pendidikan, kepercayaan jiwa dan kebutuhan yang berbeda pula. Dengan perbedaan tersebut pimpinan harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap karyawannya dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

Karena fungsi pimpinan dan pegawai dalam organisasi adalah selain melengkapi struktur keorganisasian dan juga dapat bekerja sama antara kedua belah pihak dengan cara melakukan komunikasi yang baik, sehingga pimpinan mempunyai peran bagaimana untuk dapat meningkatkan keefektifan komunikasi mereka, agar mereka tidak gagal dan tidak menimbulkan salah penafsiran dalam komunikasi.

Proses komunikasi dapat terjadi jika ada dua orang atau lebih melakukan interaksi, semakin banyak orang yang melakukan interaksi, maka proses komunikasi akan semakin beragam. Proses komunikasi menurut **Effendy (2011)** terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder, yaitu:

- a) Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media.

- b) Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat

atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Menurut **Guffey, DKK (2006)** komunikasi antar karyawan umumnya mengalir melalui saluran formal dalam tiga arah: kebawah, ke atas, dan horizontal.

a. Aliran kebawah

Informasi yang mengalir kebawah umumnya bergerak dari para pengambil keputusan melalui rantai komando kepada karyawan. Informasi ini meliputi rencana kerja, kebijakan, dua prosedur, atasan juga memberikan umpan balik mengenai kinerja karyawan dan menajamkan kepekaan misi dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Aliran keatas

Informasi yang mengalir ke atas memungkinkan adanya umpan balik dari karyawan kepada pihak manajemen. Karyawan bawahan menjelaskan kemajuan dalam penyelesaian tugas, melaporkan rintangan yang ditemui, dan menyarankan metode-metode untuk meningkatkan efisinsi. Saluran komunikasi ke atas meliputi psan telepon, *e-mail*, memo, laporan, rapat, departemen, dan sistem saran. Idealnya, arus komunikasi yang terdapat adalah keatas, dengan informasi terus menerus di sampaikan ke para pengambil keputusan. Untuk meningkatkan aliran komunikasi ke atas, perusahaan mempekerjakan konsultan komunikasi untuk melatih karyawan, meminta karyawan melaporkan keluhan pelanggan, mendorong rapat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

reguler dengan staf, membangun situasi saling percaya dan tidak mengancam, dan melaksanakan program insentif yang mendorong karyawan untuk mengumpulkan dan memberikan umpan balik yang berharga.

c. Aliran *Horizontal*

Saluran informasi secara horizontal antara karyawan di tingkat yang sama, seperti antara supervisor pelatihan dengan supervisor pemeliharaan memungkinkan individu mengoordinasikan tugas-tugas, membagi informasi, memecahkan masalah, dan menyelesaikan konflik, untuk meningkatkan komunikasi *horizontal*, perusahaan melatih karyawan dalam kerja sama tim dan teknik komunikasi, membangun sistem penghargaan berbasis pencapaian tim alih-alih pencapaian individu, dan mendorong partisipasi penuh dalam fungsi-fungsi tim.

Menurut **Siagian (2013)** proses komunikasi menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Adanya dua pihak yang terlibat, yaitu subyek dan obyek komunikasi. Subyek merupakan sumber dan obyek sebagai sasaran komunikasi.
2. Adanya pesan yang hendak di sampaikan oleh subyek kepada obyek.
3. Pemilihan cara atau metode yang digunakan oleh subyek untuk menyampaikn pesan, lisan atau tertulis, dengan alat penyampaiannya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pemahaman metode penyampaian pesan oleh obyek sehingga pesan di terima dalam bentuk yang di inginkn oleh subyek.
5. Penerimaan oleh obyek.
6. Umpan balik dari obyek ke subyek.

### 2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam suatu organisasi yang dikemukakan oleh **Ernie dan Kurniawan (2010)** dalam bukunya yang berjudul pengantar manajemen yaitu:

#### 1. Jalur formal dari komunikasi

Alur formal dari komunikasi adalah penggunaan legitimasi formal dalam organisasi untuk melakukan komunikasi dalam organisasi. Pola komunikasi ini biasanya di awal dan dikontrol oleh manajer atau pimpinan karna pesan dan informasi yang disampaikan biasanya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi manajer atau pimpinan dalam mengondisikan dan mengarahkan para anggotanya.

#### 2. Otoritas dari hierarki organisasi

Perbedaan tingkatan-tingkatan manajemen dalam organisasi akan menentukan pola komunikasi yang di bangun. Para anggota dengan sendirinya akan beradaptasi dalam hal kepada siapa saya harus berkomunikasi, kepada siapa saya lebih leluasa berkomunikasi dan sebagainya.

#### 3. Spesialisasi jabatan

Adanya spesialisasi jabatan yang menghasilkan beberapa departemen atau bagian yang berbeda dalam organisasi dapat

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyebabkan pola komunikasi yang di bangun juga berbeda. Adapun mereka yang berkomunikasi di antara departemen yang berbeda cenderung lebih sulit dalam berkomunikasi karena ruang lingkup tugas yang berbeda, lingkungan departemen yang berbeda.

#### 4. Kepemilikan akan informasi

Mereka yang berada dalam suatu bagian umumnya lebih mengetahui dan menguasai berbagai informasi yang terkait dengan bagiannya, dibandingkan mereka yang berasal dari bagian lain.

### 2.3.3. Indikator Komunikasi

Ada beberapa indikator komunikasi efektif menurut Suranto dalam Imron (2007) yaitu:

#### 1. Pengertian

Pengertian adalah kemampuan memahami pesan yang di sampaikan komunikator. Tujuan komunikator adalah menyampaikan pesan kepada komunikan dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator dan komunikan harus sama-sama mengerti fungsinya masing-masing.

#### 2. Kesenangan

Adalah apabila proses komunikasi itu sudah dapat berlangsung dalam situasi yang sangat menyenangkan ke dua belah pihak. Dengan adanya suasana yang nyaman dan *rilex*, maka akan timbul kesan yang menarik. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan terhadap orang yang berinteraksi dengan komunikan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah memengaruhi sikap tindakan orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Proses merubah dan merumuskan kembali sikap, atau pengaruh sikap berlangsung terus seumur hidup. Jika berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif. Dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang maka komunikasi tersebut tidaklah efektif dan gagal mengubah sikap komunikan, namun komunikan akan tetap memahami maksud komunikator. Dengan kata lain kegagalan dalam mengubah perilaku seseorang berbeda dengan kegagalan dalam meningkatkan pemahaman.

### 4. Hubungan yang makin baik

Efektifitas komunikasi memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan sehingga pesan yang di sampaikan komunikator berdampak positif. Proses komunikasi secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan.

### 5. Tindakan

Mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan tujuan kita tidaklah mudah. Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Dalam hal ini, tindakan yang diharapkan dari komunikasi

yang efektif adalah komunikasi mengambil keputusan sesuatu tujuan komunikator saat memberikan stimuli.

#### 2.4. Hubungan Komunikasi dengan Kinerja Karyawan

**Rogers dan Kincaid (2007)** mengemukakan, bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk/melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada akhirnya akan tiba kepada saling pengertian. Sementara **Panuju dalam Taufik (2014)** mengemukakan bahwa komunikasi adalah sistem aliran yang menghubungkan dan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan suatu sinergi.

**Katz dan Robert dalam Taufik (2014)** yang merupakan hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu sistem social atau organisasi. Komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seseorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapan-harapannya. Dengan demikian komunikasi mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan betapa efektifnya orang-orang bekerjasama dan mengkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

##### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5. Teori Motivasi

### 2.5.1 Pengertian Motivasi

Motivasi adalah pemberian daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah di tentukan sebelumnya. **Siagian (2008)**

Menurut **Greenberg dalam Wibowo (2007)** motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan, mengarahkan dan menjaga perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan. Membangkitkan berkaitan dengan dorongan atau energi di belakang tindakan. Motivasi juga berkepentingan dengan pilihan yang dilakukan orang dan arah perilaku mereka. Sedang perilaku menjaga atau memelihara berapa lama orang akan terus berusaha untuk mencapai tujuan.

Menurut **Kreitner dalam Wibowo (2007)** motivasi merupakan proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *goal-directed behavior*. Manajer perlu memahami proses psikologis ini apabila mereka ingin berhasil membina pekerja menuju pada penyelesaian sasaran organisasi.

Menurut **Stanford dalam Pahrurroji (2015)** mengatakan bahwa motivasi adalah suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Hasibuan (2012)** Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Menurut **Handoko dalam Julia (2017)** mendefinisikan motivasi sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

Menurut **Wursanto dalam Andri (2015)** motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motivasi (dorongan) kepada para pegawai agar mereka mau dan suka bekerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

### 2.5.2 Faktor-faktor Motivasi

Frederick Herzberg mengembangkan teori hierarki kebutuhan Maslow menjadi teori dua faktor tentang motivasi. Dua faktor ini dinamakan faktor pemuas (*motivation factor*) yang disebut dengan *satisfier* atau *intrinsic motivation* dan faktor pemelihara (*maintenance factor*) yang disebut dengan *dissatisfier* atau *extrinsic motivation*.

Faktor pemuas disebut juga *motivator* yang merupakan faktor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri seseorang tersebut (kondisi intrinsik), antara lain:

- 1) Prestasi yang diraih
- 2) Pengakuan orang lain

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Tanggung jawab
- 4) Peluang untuk maju
- 5) Kepuasan kerja itu sendiri
- 6) Kemungkinan pengembangan karir

Adapun faktor pemelihara (*maintenance factor*) disebut juga *hygiene factor* merupakan faktor yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan untuk memelihara keberadaan karyawan sebagai manusia, pemeliharaan ketentraman dan kesehatan. Faktor ini juga disebut dissatisfier (sumber ketidakpuasan) yang merupakan tempat pemenuhan kebutuhan tingkat rendah yang di kualifikasikan ke dalam faktor ekstrinsik, meliputi:

- 1) Kompensasi
- 2) Keamanan dan keselamatan kerja
- 3) Kondisi kerja
- 4) Status
- 5) Prosedur perusahaan
- 6) Mutu dari supervise teknis dari hubungan interpersonal di antara teman sejawat, dengan atasan, dan dengan bawahan. **Noor (2013)**

### 2.5.3 Indikator-Indikator Motivasi

Menurut **Siagian (2008)** Terdapat beberapa indikator-indikator motivasi diantaranya:

- 1) Daya penggerak
- 2) Kemauan
- 3) Kerelaan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Membentuk keterampilan
- 5) Tanggung jawab
- 6) Kewajiban
- 7) Tujuan

Menurut **Hasibuan (2008)** indikator-indikator motivasi yaitu :

- 1) Kebutuhan fisik, ditunjukkan dengan pemberian gaji, pemberian bonus, uang makan , uang transport, dan sebagainya.
- 2) Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukkan dengan fasilitas keamanan, tunjangan kesehatan dan perlengkapan keselamatan kerja.
- 3) Kebutuhan sosial, ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain diantaranya untuk diterima dalam kelompok.
- 4) Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukkan dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, seperti kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan dan pimpinan terhadap prestasi kerja.
- 5) Kebutuhan perwujudan diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang.

#### 2.5.4 Tujuan Pemberian Motivasi

Ada beberapa tujuan diberikannya motivasi menurut **Hasibuan (2006)** yaitu sebagai berikut:

- 1) Mendorong semangat kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- 3) Meningkatkan kinerja produktivitas karyawan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan.
- 5) Meningkatkan kedisiplinan dan absensi karyawan.
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- 7) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- 8) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan

### 2.5.5 Teori-Teori Motivasi

- 1) Teori kebutuhan Maslow ( *Hierarchy of Need Theory*)

**Maslow dalam Wibowo (2007)** menyatakan bahwa kebutuhan manusia berjenjang dari *physiological, safety, social, esteem*, dan *self-actualization*. Sebagai berikut :

- a. Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*)

Kebutuhan fisiologis ini merupakan kebutuhan utama individu dalam mempertahankan hidupnya yang diantaranya meliputi kebutuhan akan makan dan minum, pakaian serta tempat tinggal. Dalam situasi kerja yang termasuk kategori ini antara lain gaji dan kondisi kerja. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang berperilaku dan bekerja giat

- b. Kebutuhan keselamatan dan keamanan (*safety and security need*)

Kebutuhan keselamatan dan rasa aman adalah kebutuhan akan keamanan dari ancaman, yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. *Kebutuhan sosial (social need)*

Kebutuhan sosial adalah berupa kebutuhan untuk bergaul dengan manusia lain atau anggota masyarakat yang lain. Kebutuhan ini dapat berupa memberi dan menerima rasa cinta kasih, rasa diterima dalam kelompok, rasa membutuhkan dan dibutuhkan, rasa berteman atau bekerjasama.

- d. *Kebutuhan akan harga diri (Esteem need or status needs)*

Adalah kebutuhan yang meliputi kebutuhan untuk diakui, dihormati dan dihargai oleh lain.

- e. *Kebutuhan aktualisasi diri (Self actualization)*

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan-kebutuhan individu untuk merealisasi potensi yang ada pada dirinya, untuk mencapai pengembangan diri secara berkelanjutan untuk menjadi kreatif.

- 2) Teori motivasi dua faktor dari Herzberg's memisahkan dua kategori pekerjaan, yaitu;
  - a. Faktor “motivasi” Faktor ini dapat memacu seseorang untuk bekerja lebih baik dan bergairah. Yang termasuk kategori ini antara lain; pengakuan dari orang lain, peluang untuk berprestasi, tantangan dan tanggung jawab. Terpenuhnya, tidak akan mengakibatkan kepuasan yang berlebihan.
  - b. Faktor “hygiene” Yang termasuk dalam faktor ini adalah gaji, cara pengawasan, hubungan antara pekerja, kondisi kerja. Faktor-faktor ini bertindak sebagai pencegah ketidakpuasan. Tersedianya

faktor hygiene berarti terciptaya lingkungan kerja yang sehat baik sehat fisik maupun sehat mental.

### 3) Teori David Mc Clelland

Teori ini memfokuskan pada tiga kebutuhan, yaitu kebutuhan akan berprestasi, kebutuhan kekuasaan dan kebutuhan afiliasi.

#### a. Kebutuhan akan prestasi

Merupakan dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergular untuk sukses. Karyawan akan berusaha mencapai produksi tertingginya. Pencapaian tujuan tersebut bersifat realistis tetapi menantang dan kemajuan dalam pekerjaan. Karyawan perlu mendapat umpan balik dari lingkungannya sebagai bentuk pengakuan terhadap prestasinya tersebut.

#### b. Kebutuhan kekuasaan

Yaitu kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara di mana orang-orang itu tanpa dipaksa tidak akan berperilaku demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu untuk mengendalikan dan memengaruhi orang lain. Kebutuhan ini sangat berhubungan dengan kebutuhan untuk mencapai suatu posisi kepemimpinan. Karyawan memiliki motivasi untuk berpengaruh terhadap lingkungannya. Memiliki karakter kuat untuk memimpin dan memiliki ide-ide untuk menang.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kebutuhan untuk berafiliasi atau bersahabat.

Merupakan hasrat untuk berhubungan antarpribadi yang ramah dan akrab. Individu merefleksikan keinginan untuk mempunyai hubungan yang erat, kooperatif dan penuh sikap persahabatan dengan pihak lain. Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi umumnya berhasil dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi.

#### 4) Teori harapan dari Victor Vroom

Vroom mendasarkan teorinya kepada tiga konsep yaitu harapan, nilai dan pertautan. Yang dimaksud dengan harapan adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku. Nilai adalah akibat dari perilaku tertentu mempunyai nilai atau martabat tertentu (daya atau nilai motivasi) bagi setiap individu. Pertautan adalah persepsi dari individu bahwa hasil tingkat pertama akan dihubungkan dengan hasil tingkat kedua. **Noor, (2013).**

## 2.6 Hubungan Motivasi dengan Kinerja Karyawan

Motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja, walaupun bukan satu-satunya faktor yang membentuk kinerja. Hal tersebut dapat dijelaskan dari model hubungan antara motivasi dengan kinerja. **Kreitner dan Kinicki (2007).**

Motivasi dipercaya memiliki hubungan yang erat dengan semangat kerja, karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan dicerminkan pada semangat kerja yang tinggi. Selanjutnya semangat kerja yang tinggi akan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempengaruhi kinerja karyawan yang bersangkutan . motivasi juga memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang memiliki motivasi tinggi memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk berprestasi lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat motivasi rendah **Wibowo , (2014)**.

## 2.7 Teori Lingkungan Kerja Fisik

### 2.7.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan akan dapat menimbulkan semangat baru dan kegairahan kerja dan sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak menyenangkan dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja karyawan.

Seorang tenaga kerja yang akan dapat bekerja dengan baik apabila kondisi lingkungan kerjanya dapat mendukung semangat dan kegairahan untuk bekerja, sehingga hasil kerja akan lebih baik dibandingkan dengan orang-orang yang bekerja dilingkungan kerja yang kurang mendukung dan kurang baik.

Menurut **Sedarmayanti (2009)** lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

- a. Lingkungan yang berhubungan langsung dengan karyawan (contoh: kursi, meja, pusat kerja, dan sebagainya)

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum (seperti: pabrik, rumah, kantor, sekolah, kota, sistem jalan raya, dan lain-lain).

Menurut **Schultz dan Sydney dalam Mangkunegara (2007)** lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja fisik yang baik dan mendukung untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik pula, sebaliknya apabila seorang karyawan bekerja di lingkungan kerja fisik yang tidak mendukung atau kurang memadai untuk bekerja secara optimal maka akan membuat karyawan menjadi tidak nyaman, cepat lelah, malas sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah.

Lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut **Sutrisno (2009)**

Menurut **Nitisemito (2010)** lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dijalnkaan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan yang mempengaruhi cukup besar terhadap pegawai dalam melakukan pekerjaan atau terhadap jalannya operasi perusahaan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lingkungan kerja fisik adalah tempat kerja pegawai melakukan aktivitasnya. **Sarwono (2007)**.

**Gie dalam Sandra (2016)** menyatakan lingkungan kerja fisik merupakan sekumpulan faktor fisik dan merupakan suatu suasana fisik yang ada di suatu tempat kerja.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan kerja perusahaan, yang berpengaruh atas pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Lingkungan kerja fisik sangat berperan penting bagi karyawan dalam suatu perusahaan. Apabila lingkungan kerja fisik yang ada di sekitar karyawan baik, maka kinerja karyawan akan meningkat. Tetapi, apabila lingkungan kerja fisik yang ada di sekeliling karyawan buruk maka akan menyebabkan kinerja karyawan akan menurun dan produktivitas perusahaan akan berkurang.

### 2.7.2 Indikator-indikator Lingkungan Kerja Fisik

**Sedarmayanti (2009)** menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator lingkungan kerja fisik, yang terdapat dua kategori, diantaranya adalah :

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (seperti: pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya)
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti:

penerangan, kelembaban, kebisingan, warna, ruang gerak, keamanan bekerja dan lain-lain yang akan diuraikan sebagai berikut :

### 1. Penerangan

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

### 2. Kelembaban di tempat kerja

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasa 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.

### 3. Bising

Kebisingan adalah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produksi kerja meningkat. Apabila produksi meningkat, maka kinerja karyawan meningkat pula. Ada tiga aspek yang menentukan kualitas suatu bunyi, yang bisa menentukan tingkat gangguan terhadap manusia, yaitu : lamanya kebisingan, intensitas kebisingan, frekuensi kebisingan.

#### 4. Penggunaan Warna

Warna ruangan memiliki pengaruh terhadap gairah kerja dan semangat para karyawan. Warna ini berpengaruh terhadap kemampuan mata melihat objek dan memberi efek psikologis kepada para karyawan karena warna memiliki pengaruh besar terhadap perasaan seseorang. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang. Ceria atau sumpek dan lain-lain.

#### 5. Ruang Gerak

Tata ruang kerja yang baik adalah tata ruang kerja yang dapat mencegah timbulnya gangguan keamanan dan keselamatan kerja bagi semua karyawan yang bekerja di dalamnya. Barang-barang yang diperlakukan dalam ruangan kerja harus ditempatkan sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan gangguan terhadap para karyawan. Ruang kerja hendaknya didesain sedemikian rupa sehingga memberikan kesan nyaman bagi para karyawan. Dengan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adanya tempat kerja yang nyaman maka karyawan akan lebih meningkatkan kinerja pada suatu perusahaan.

#### 6. Keamanan bekerja

Keamanan yang diciptakan suatu perusahaan akan mewujudkan pemeliharaan karyawan dengan baik, namun keamanan bekerja ini tidak bisa diciptakan oleh pimpinan perusahaan. Keamanan bekerja akan tercipta bila semua elemen yang ada di perusahaan secara bahu-membahu menciptakan kondisi keamanan yang stabil. Keamanan kerja untuk sebuah kantor memang harus diperlihatkan baik itu untuk keamanan lingkungan kerja. Lingkungan kerja harus memenuhi syarat-syarat keamanan dari orang-orang yang berniat jahat dan ruangan kerja yang aman dari aktivitas tamu dan pergerakan umum.

### 2.8 Hubungan Lingkungan Kerja Fisik dengan Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja yang menyenangkan akan menghasilkan hubungan yang positif bagi kinerja dan pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan memiliki persepsi mengenai lingkungan kerja yang mereka miliki, hal ini didukung dengan pernyataan **Robbins (2010)** yang menyatakan bahwa para karyawan menaruh perhatian yang besar terhadap lingkungan kerja mereka, baik dari segi kenyamanan pribadi maupun kemudahan melakukan pekerjaan dengan baik.

Lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman memiliki berbagai manfaat bagi karyawan dan perusahaan. **Rivai (2009)** mengemukakan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa manfaat lingkungan kerja yang aman dan sehat adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatnya produktivitas karena menurunnya jumlah hari yang hilang.
- b. Meningkatnya efisiensi dan kualitas pekerja yang lebih berkomitmen.
- c. Menurunnya biaya-biaya kesehatan dan asuransi.
- d. Tingkat kompensasi pekerja dan pembayaran langsung yang lebih rendah karena menurunnya pengajuan klaim.
- e. Fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih besar sebagai akibat dari meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan.
- f. Rasio seleksi tenaga kerja yang lebih baik karena naiknya citra perusahaan.

## 2.9 Pandangan Islam

### 2.9.1 Pandangan Islam tentang Komunikasi

Komunikasi merupakan hal utama dalam suatu kehidupan yang menyatukan berbagai umat dan membantu memberikan solusi atau sejenisnya dalam memberikan pemecahan masalah atau solusi. Dalam hal ini Allah memberikan gambaran tentang komunikasi dalam firmanNya yang terdapat pada QS. An Nisa ayat 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”.(QS. An Nisa:9)

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan hendaklah melakukan komunikasi dengan baik, dengan kata lain hendaklah berkata dengan lemah lembut, sopan serta jelas agar mudah dipahami bagi orang yang menerimanya.

### 2.9.2 Pandangan Islam tentang Motivasi

Dalam Al Qur'an ditemukan beberapa pernyataan baik secara eksplisit maupun implisit menunjukkan beberapa bentuk dorongan yang mempengaruhi manusia. Dalam kaitannya dengan itu, potensi dasar dapat mengambil wujud dorongan-dorongan naluriah di mana pada dasarnya manusia memiliki tiga dorongan nafsu pokok yang di dalam hal ini biasa disebut naluri, yaitu : naluri mempertahankan diri, naluri mengembangkan diri, naluri mempertahankan jenis.

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

Artinya: “Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama (Allah); (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui”. (QS. Ar-rum : 30)

Ayat ini menekankan motif bawaan dalam wujud fitrah, sebuah potensi dasar. Potensi dasar yang memiliki makna sifat bawaan, mengandung arti bahwa sejak diciptakan manusia memiliki sifat bawaan yang menjadi pendorong untuk melakukan berbagai macam bentuk

perbuatan, tanpa disertai dengan peran akal, sehingga terkadang manusia tanpa disadari bersikap dan bertingkah laku untuk menuju pamenuhan fitrahnya.

### 2.9.3 Pandangan Islam tentang Lingkungan Kerja Fisik

Dalam Islam lingkungan kerja merupakan tempat yang telah diciptakan oleh Allah SWT untuk manusia agar manusia bisa melakukan aktivitas seperti kerja, tidur dan rumah. Adapun pandangan islam tentang lingkungan kerja fisik terdapat dalam surat Al A'raaf ayat 56

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

Artinya: “Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepadanya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik”. (QS. al A'raaf :56)

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa kita selaku manusia harus menjaga lingkungan yang berada di sekitar kita dan dilarang untuk merusaknya agar tetap menjadi baik.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.10 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama/ Tahun	Judul	Perbedaan	Persamaan	Kesimpulan
1.	Julia Putri (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru.	1. Tempat Penelitian 2. Variabel X1 3. Sampel 4. Populasi	1. Variabel X2 2. Variabel Y	Penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dan Motivasi memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan.
2.	Fauzan (2016)	Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja fisik terhadap Kinerja karyawan pada PT.Kunango Jantan Group Kabupaten Kampar.	1. Tempat penelitian 2. Variabel X2 3. Sampel 4. Populasi	1. Variabel X1 2. Variabel Y	Penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi dan Lingkungan Kerja Fisik memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap kinerja karyawan.
3.	Sandra Wahyudi (2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non fisik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Reksa Kencana Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.	1. Tempat Penelitian 2. Variabel X1,X2 3. Sampel 4. Populasi	1. Variabel Y	Penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara signifikan dan berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan.

Melihat beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, didapati sebuah kesimpulan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan, yang diantaranya memiliki beberapa kesamaan dalam arti jenis variabel yang diteliti oleh peneliti hampir sama dengan penelitian terdahulu, namun terdapat perbedaan pada bagian objek yang di teliti yaitu CV Lestari Insan Mandiri Kota Pekanbaru yang sama sekali tidak sama baik dari sisi aktivitas maupun produksi yang dihasilkan.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.11 Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian dalam penelitian ini adalah :

- X1 : Komunikasi
- X2 : Motivasi
- X3 : Lingkungan Kerja Fisik
- Y : Kinerja Karyawan

## 2.12 Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang akan didefinisi adalah semi variabel yang terkandung dalam hipotesis, yang bertujuan untuk memudahkan membuat kuisioner. Adapun konsep operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.2**  
**Konsep Operasional Variabel Penelitian**

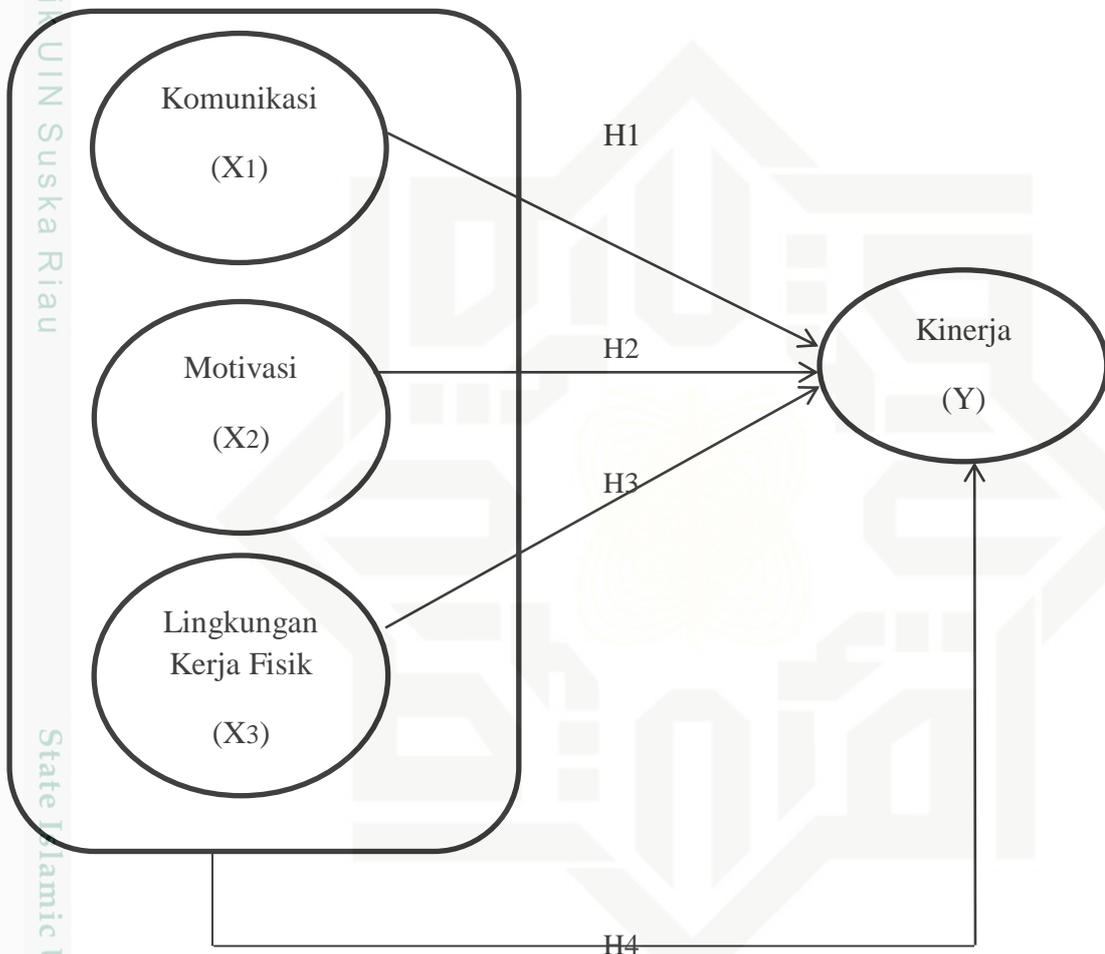
Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Komunikasi (X1)	Komunikasi adalah suatu proses pesan yang di sampaikan seseorang komunikator yang dapat di terima dan di mengerti oleh komunikan persis yang di kehendaki oleh komunikator. (Suranto Aw dalam Imron,2007)	1. Pengertian 2. Kesenangan 3. Pengaruh pada sikap 4. Hubungan makin baik 5. Tindakan (Suranto Aw dalam Imron, 2007)	Likert
Motivasi (X2)	Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. (Hasibuan, 2012)	1. Kebutuhan fisik 2. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan 3. Kebutuhan sosial 4. Kebutuhan akan penghargaan 5. Kebutuhan perwujudan diri (Hasibuan,2008)	Likert
Lingkungan Kerja Fisik (X3)	Lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai langsung maupun tidak langsung. (Sedarmayanti,2009)	1. Penerangan 2. Kelembaban di tempat suhu 3. Bising 4. Penggunaan warna 5. Ruang gerak 6. Keamanan bekerja (Sedarmayanti, 2009)	Likert
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan padanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan,2007)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Waktu kerja 4. Kerjasama (Sutrisno, 2010)	Likert

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.13 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang dikemukakan di atas serta penelitian terdahulu, maka dapatlah digambarkan kerangka berpikir penelitian berikut :



*Sumber: (Robbin 2010)*

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Pengaruh Komunikasi (X1), Motivasi (X2) dan lingkungan kerja fisik (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

### 2.14 Hipotesis

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas dan kemudian dengan memperhatikan teori-teori yang ada, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis sebagai dugaan sementara penelitian:

1. H1 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara komunikasi, terhadap kinerja karyawan pada CV Lestari Insan Mandiri.
2. H2 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara motivasi terhadap kinerja karyawan pada CV Lestari Insan Mandiri.
3. H3 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada CV Lestari Insan Mandiri.
4. H4 : Diduga terdapat pengaruh secara simultan antara komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada CV Lestari Insan Mandiri.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.