

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.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Peran Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia perlu dikembangkan dan ditingkatkan dengan mendayagunakan sumber-sumber yang dimiliki dalam diri individu tersebut serta potensi yang ada. Salah satu sarana untuk pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi adalah dengan meningkatkan semangat kerja sumber daya manusianya. Seiring dengan semakin berkembangnya dunia dan ukuran keberhasilan atau prestasi suatu organisasi harus mempunyai semangat kerja yang tinggi untuk dapat terus hidup dan berkembang.

Tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan atau organisasi karena peran tenaga kerja akan berpengaruh terhadap lingkungan kerja dan komunikasi. Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi adalah terciptanya lingkungan kerja dan komunikasi yang baik. Bila lingkungan kerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan, maka akan tercermin pada sikap perilaku karyawan terhadap pekerjaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan maupun segala sesuatu yang dihadapi atau ditugaskan kepadanya.

Agar karyawan dapat bekerja sesuai yang diharapkan, maka dalam diri seorang karyawan harus ditumbuhkan semangat kerja yang tinggi. Apabila semangat kerja menjadi tinggi maka semua pekerjaan yang dibebankan kepadanya



akan lebih tepat dan cepat selesai. Pekerjaan yang dengan tepat dan cepat selesai adalah merupakan suatu prestasi kerja karyawan yang baik.

## 2.2 Semangat Kerja

### 2.2.1 Pengertian Semangat Kerja

Semangat kerja adalah sikap mental dari individu atau kelompok yang menunjukkan kegairahan untuk melaksanakan pekerjaannya sehingga mendorong untuk mampu bekerja sama dan dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya dengan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Untuk membahas tentang semangat kerja maka ada banyak para ahli memberikan defenisi semangat kerja dari sudut pandang yang berbeda. Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal (Hasibuan, 2008 : 152). Semangat kerja adalah faktor pendukung yang terpenting dalam melahirkan kerja sama kelompok. (Jawwad, 2006 : 326).

Dari beberapa pendapat tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya semangat kerja merupakan suatu keadaan yang timbul dari dalam diri individu yang menyebabkan individu atau manusia tersebut dapat melakukan pekerjaan dalam suasana senang sehingga bekerja dengan giat, cepat, dan lebih baik.

Semangat itu menggambarkan suatu perasaan yang berhubungan dengan suatu keadaan yang mencerminkan kondisi rohani atau perilaku individu yang merangsang setiap individu untuk melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, serta lebih antusias dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Jadi

#### 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 uraian diatas dapat disimpulkan, semangat kerja adalah kekuatan yang muncul dari seseorang atau kelompok untuk melakukan pekerjaan dengan penuh kesadaran sehingga pekerjaan tersebut dapat di selesaikan dengan lebih cepat dan hasil yang lebih baik.

### 2.2.2 Arti pentingnya semangat kerja

Berikut ini adalah beberapa alasan tentang pentingnya semangat kerja bagi perusahaan atau organisasi antara lain. (Tohardi, 2006 : 425-426).

1. Dengan adanya semangat kerja yang tinggi dari buruh atau karyawan maka pekerjaan yang diberikan kepadanya atau di tugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat dan lebih cepat.
2. Dengan semangat kerja yang tinggi pihak organisasi atau perusahaan akan memperoleh keuntungan dari sudut kecilnya akan kerusakan, karena seperti diketahui bahwa semakin tidak puas dalam bekerja, semakin tidak bersemangat dalam bekerja, maka semakin besar pula angka kerusakan.
3. Dengan semangat kerja yang tinggi, tentunya dapat mengurangi angka absensi atau tidak bekerja karyawan karena malas.
4. Dengan semangat kerja yang tinggi, otomatis membuat pekerja atau karyawan akan merasa betah (senang) atau bekerja, dengan demikian kecil kemungkinan karyawan atau pekerja tersebut akan pindah bekerja ke tempat lain, dengan demikian berarti semangat kerja yang tinggi akan dapat ,menekankan angka perpindahan tenaga kerja.
5. Dengan semangat kerja yang tinggi juga dapat mengurangi angka kecelakaan. Karena karyawan yang mempunyai semangat kerja 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.

#### 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.

tinggi memiliki nkecendrungan bekerja dengan hati-hati dan teliti, sehingga selalu sesuai dengan prosedur kerja yang ada diperusahaan tersebut. Untuk itu pula pekerjaan tenaga kerja yang mempunyai semangat kerja yang tinggi tersebut dapat menghindar dari kemungkinan terjadinya kecelakaan.

Dengan demikian semangat kerja karyawan sangat berperan penting dalam sebuah perusahaan. Jadi seorang pemimpin perusahaan harus selalu memperhatikan semangat kerja karyawan supaya dalam melaksanakan pekerjaan tetap mempunyai semangat kerja yang tinggi dan menghasilkan produktifitas yang tinggi.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja (Robbins, 2007 : 180) adalah :

- a. Kerja yang secara mental menantang.
- b. Ganjaran yang pantas.
- c. Kondisi kerja yang mendukung.
- d. Rekan kerja yang mendukung
- e. Komunikasi

### 2.2.3 Indikasi menurunnya Semangat Kerja

Rendahnya semangat kerja karyawan akan sangat merugikan sebuah perusahaan, oleh karena itu pimpinan perusahaan harus mengetahui indikasi rendahnya semangat kerja karyawan tersebut dan mencari solusi-solusi terbaik dalam mengatasinya.

Berikut ini adalah hal-hal yang dapat dijadikan sebagai indikator turunnya semangat kerja (Nitisemito, 2006 : 161)

## 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.

- a. Turun atau rendahnya produktifitas kerja

Turunnya produktifitas kerja ini dapat di ukurdari waktu sebelumnya. Penurunan produktifitas kerja terjadi karena kemalasan,penundaan pekerjaan, mungkin juga memperlambat siap pekerjaan dan sebagainya.

- b. Tingkat absensi yang naik atau turun.

Pada umumnya, bila semangat kerja menurun, maka karyawan dihinggapi rasa malas untuk bekerja.Apalagi kompensasi atau upah yang diterimanya tidak dikenakan potongan saat mereka tidak masuk bekerja.Dengan demikian dapat menimbulkan penggunaan waktu luang untuk mendapatkan penghasilan yang lebih tinggi meski hanya untuk sementara.

- c. *Labour tour over* atau tingkat perpindahan karyawan yang tinggi.

Keluar masuk karyawan meningkatkan terutama disebabkan karyawan mengalami ketidaksenangan atau ketidaknyamanan saat mereka bekerja, sehingga mereka berniat bahkan memutuskan untuk mencari tempat pekerjaan lain yang lebih sesuai dengan alasan mencari kenyamanan dalam bekerja. Menejer harus waspada terhadap gejala-gejala seperti ini.

- d. Tingkat kerusakan yang naik atau tinggi.

Naiknya tingkat kerusakan sebetulnya menunjukkan bahwa perhatian karyawwan atau pegawai dalam pekerjaan berkurang indikasi lain menunjukkan turunnya semangat kerja apabila terjadi tingkat kerusakan.

## 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.

- e. Kegelisahan dimana-mana.

Kegelisahan tersebut seperti ketidaktenangan dalam bekerja, keluh kesah serta hal-hal lain. Terusiknya kenyamanan karyawan memeungkinkan akan berlanjut pada perilaku yang dapat merugikan organisasi itu sendiri.

- f. Tuntutan yang sering terjadi.

Tuntunan merupakan perwujudan ketidakpuasan, dimana pada tahap tertentu akan menimbulkan keberanian untuk mengajukan tertentu

- g. Adanya pemogokan

Pemogokan merupakan perwujudan dari ketidakpuasan, kegelisaha, dan sebagainya. Bila hal ini telah memuncak dan tidak tahan lagi akan menimbulkan tuntutan. Jika tuntutan tidak berhasil pada umumnya berakhir dengan suatu pemogokan. Jadi, pemogokan merupakan tingkat indikasi yang paling kuat dari turunnya semangat kerja.

#### 2.2.4 Cara Meningkatkan Semangat Kerja

Ada beberapa cara yang dapat meningkatkan semangat kerja karyawan baik yang bersifat material maupun nonmaterial yaitu, (Hasibuan, 2008 : 98).

1. Gaji atau upah yang cukup

Pemberian upah merupakan dorongan kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan, upah merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan, karena, karyawan bekerja pada perusahaan tersebut. pemberian gaji yang cukup kepada karyawan diharapkan 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.

meningkatkan semangat kerjadari karyawan itu sendiri. Untuk ,meningkatkan semangat kerja karyawan semaksimal mungkin salah satu cara ini adalah cara yang paling ampuh untuk meningkatkan semangat kerja karyawan

#### 2. Memenuhi kebutuhan rohani

Selain kebutuhan materi mereka juga mempunyai kebutuhan rohani yaitu tempat menjalankan ibadah, rekreasi, partisipasi, dan sebagainya.

#### 3. Sekali kali perlu menciptakan suasana santai

Banyak sekali cara yang dapat dilaksanakanoleh perusahaan, misalnya dengan mengadakan rekreasi atau berpiknik bersama, mengadakan pertandingan olahraga antar karywan dan sebagainya.

#### 4. Harga diri perlu mendapatkan perhatian

Seorang karyawan akan merasa harga dirinya diperhatikan dan perasaan tanggung jawabnya akan bertambah besar, jika ia di ajak berunding dalam memecahkan persoalan dalam perusahaan.

#### 5. Tempatkan karyawan pada posisi yang tepat

Artinya tempatkan mereka pada posisi yang sesuai dengan keahliannya atau keterampilannya masing-masing. Kesalahan menempatkan posisi karyawan akan menyebabkan pekerjaan akan menjadi kurang lancar dan tidak dapat memperoleh hadil yang maksimal, disamping itu semangat kerja mereka akan menurun.

## 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.

6. Berikan kesempatan kepada mereka untuk maju

Perlunya kesempatan untuk maju berarti member kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan diri dalam penerimaan tanggung jawab yang lebih besar dari sebelumnya dan diberikan kepada karyawan yang berprestasi berupa kenaikan pangkat (promosi), kenaikan gaji dan sebagainya.

7. Usahakan karyawan mempunyai loyalitas

Untuk menimbulkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan pihak pimpinan harus mengusahakan agar karyawan merasa senasib dengan perusahaan. Dengan perasaan senasib, kemajuan dan kemunduran perusahaan akan dirasakan juga oleh mereka dan kenyataanya pihak perusahaan mengusahakan agar kemajuan perusahaan dapat dirasakan oleh karyawan yakni, dengan cara membagikan laba perusahaan atau membagikan bonus.

8. Pemberian insentif yang terarah

Pemberian tambahan penghasilan secara langsung bagi karyawan bagi yang berprestasi sangat efektif untuk mendorong meningkatkan semangatkerja.

9. Fasilitas yang menyenangkan

Perusahaan hendaknya menyediakan fasilitas kerja yang menyenangkan bagi karyawan seperti kaferia, tebat rekreasi, kamar kecil yang bersih, tempat olahraga dan lain sebagainya.





## 2.3 Lingkungan Kerja

### 2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Dalam melakukan pekerjaan, lingkungan kerja memegang peran yang penting karena merupakan hal yang terdekat dengan karyawan dimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan sehingga perusahaan harus memiliki perhatian lebih untuk faktor lingkungan kerja. Dan adapun lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan akan dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja, dan sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak menyenangkan akan dapat mengurangi semangat dan kegairahan kerja.

Segala sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dierikan kepadanya misalnya kebersihan, musik, dan sebagainya. (Nitisemito, 2006 : 183).

Lingkungan kerja merupakan suatu yang ada dilingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya menjalankan tugas seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja, dan memadai atau tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. (Irsyandi, 2007 : 134).

Semangat kerja tergantung sebagian besar kepada kondisi fisik pekerjaan. Manajemen tidak hanya akan meneliti dan memperbaiki kekurangan yang berhubungan dengan ini, tetapi juga akan berusaha memberikan lingkungan pekerjaan yang memuaskan. (Moekijat, 2008: 134).

Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para tenaga kerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Pendapat lain mengatakan bahwa kondisi kerja adalah fisik dimana

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

seseorang melakukan tugas kewajiban sehari-hari. Jadi dapat dikatakan bahwa suatu perusahaan harus mengetahui dan memperhatikan penerapan lingkungan kerja seperti, Kebersihan, Keamanan, Dan Keselamatan. Agar semangat kerja karyawan tersebut semakin meningkat, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

### 2.3.2 Jenis Lingkungan Kerja

Secara garis besar lingkungan kerja terbagi atas dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Sedarmayati, 2009 : 159). Lingkungan kerja fisik adalah semua keberadaan yang berbentuk fisik, yang terdapat disekitar tempat kerja karyawan, yang dapat mempengaruhi karyawan tersebut secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik ada yang langsung berhubungan langsung dengan karyawan, namun ada juga yang berhubungan dengan perantara atau lingkungan umum, yang dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti temperatur, kelembaban, dan sirkulasi udara.

Sementara itu, lingkungan kerja non fisik merupakan suatu keadaan yang terjadi dan memiliki kaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, sesama rekan kerja, maupun bawahan. Perusahaan hendaknya dapat menyediakan kondisi kerja yang kondusif dan mendukung kerja sama antar karyawan yang bekerja di dalamnya baik di atas maupun tingkat bawah, dengan suasana kekeluargaan, adanya komunikasi yang baik, dan juga pengendalian diri yang baik.

Lingkungan kerja fisik mencakup setiap hal dari fasilitas parkir diluar gedung perusahaan, lokasi dan rencana gedung sampai jumlah cahaya dan suara

yang menempa meja kerja ruang kerja atau ruang kerja seorang tenaga kerja.(Munandar, 2008 : 30) mengajukan hasil suatu penelitian di Amerika Serikat tentang kantor yang dirancang seperti pemandangan alam. Kantor yang terdiri dari ruangan yang luas tanpa dinding-dinding bagi yang membagi ruangan kedalam ruangan-ruangan terpisah. Semua karyawan dari pegawai rendah sampai menengah dikelompokkan kedalam satu kerja fungsional, masing-masing dipisahkan dari satuan-satuan lainnya dengan pohon-pohon (pendek) dan tanaman,kasa jendela yang rendah lemari-lemari pendek, rak-rak buku. Kantor-kantor pemandangan alam ini dikatakan melancarkan komunikasi dan alur kerja.Disamping itu keterbukaan menunjang timbulnya keikatan dan kerjasama kelompok serta mengurangi rintangan-rintangan psikologis antara manajemen dan karyawan. Keluhan kantor dalam kantor pemandangan ala mini berkaitan dengan tidak adanya keleluasaan pribadi, adanya banyak kebisingan dan kesulitan berkonsentrasi.

Jenis-jenis lingkungan kerja menurut Mangkunegara (2007 : 83) yaitu:

1. Kondisi lingkungan kerja fisik yang meliputi :
  - a Faktor lingkungan tata ruang kerja

Tata ruang kerja yang baik akan mendukung terciptanyhubungan kerja yang baik antara sesama karyawan maupun dengan atasan karena akan mempermudah mobilitas bagi karyawan untuk bertemu. Tata ruang yang tidak baik akan membuat ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga menurunkan efektivitas kinerja karyawan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang 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.

b. Faktor kebersihan dan kerapian ruan kerja.

Ruang kerja yang bersih, rapi, sehat dan aman akan menimbulkan rasa nyaman dalam bekerja. Hal ini akan meningkatkan gairah dan semangat kerja karyawan dan secara tidak langsung akan meningkatkan efektivitas kinerja karyawan.

2. Kondisi lingkungan kerja non fisik yang meliputi :

a. Faktor lingkungan sosial

Lingkungan sosial yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah latar belakang keluarga, yaitu antara lain status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.

b. Faktor status sosial

Semakin tinggi jabatan seseorang semakin tinggipula kewenangan dan keleluasan dalam mengambil keputusan.

c. Faktor hubungan kerja dalam perusahaan

Hubungan kerja yang ada dalam perusahaan adalah hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan.

d. Faktor sistem informasi

Hubungan kerja akan dapat berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantara anggota perusahaan. Dengan adanya komunikasi di lingkungan perusahaan maka anggota perusahaan maka anggota perusahaan akan beriteraksi, saling memahami,

#### 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.

salingmengerti satu sama lain dapat menghilangkan perselisihan salah paham.

3. Kondisi psikologis dari lingkungan kerja yang meliputi :
  - a. Rasa Bosan

Kebosanan kerja dapat disebabkan perasaan yang tidak enak, kurang bahagia, kurang istirahat dan perasaan lelah.

- b. Keletihan Dalam Bekerja

Keletihan kerja terdiri atas dua macam yaitu keletihan kerja psikis dan keletihan psikologis yang dapat menyebabkan meningkatkan absensi, *turn over* dan kecelakaan.

### 2.3.3 Faktor Lingkungan Kerja

Faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja.

Hal yang dapat diciptakan dilingkungan kerja perusahaan mencakup:

1. Pewarnaan

Pewarnaan yang baik akan mempengaruhi keadaan jiwa tenaga kerja. Untuk itu setiap perusahaan harus dapat menentukan komposisi warna yang serasi sehingga dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja lebih semangat.

2. Kebersihan

Kebersihan akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat bagi diri tenaga kerja, apabila lingkungan kerja bersih, maka hal ini akan dapat menimbulkan semangat kerja dan dapat pula mengurangi absensi.

#### 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. Penerangan yang cukup

Penerangan disini tidak hanya sebatas penerangan listrik, tetapi juga termasuk penerangan matahari. Dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan membutuhkan penerangan yang cukup. Penerangan yang baik dipengaruhi oleh kecerahan, pengarahannya, rata-rata penyebarannya dan warnanya. Penerangan perlu untuk kesehatan, keamanan dan daya guna para pekerja. Penerangan yang buruk dapat menyebabkan kerusakan pada mata dan kecelakaan kerja. Menurut Sedarmayanti (2009: 183) cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dalam bekerja. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

### 4. Pertukaran udara

Pertukaran udara yang baik akan dapat mempengaruhi kesegaran fisik dari tenaga kerja, sedangkan pertukaran udara yang kurang baik mengganggu kesehatan dan dapat pula menimbulkan kelelahan yang cepat.

### 5. Keamanan

Perlindungan yang diberikan kepada tenaga kerja yang sedang menggunakan alat-alat tenaga kerja tentu akan memberikan rasa tenang yang mendorong semangat dan kegairahan kerja karyawan. Keamanan yang paling penting adalah keamanan pribadi, untuk itu keamanan

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.

terhadap keselamatan diri bagi setiap karyawan adalah hal yang sangat penting.

6. Kebisingan

Kebisingan yang terjadi akan mengganggu konsentrasi karyawan terhadap pekerjaan yang memerlukan pikiran. Kebisingan dapat menimbulkan kesalahan kerja. Hal ini akan merugikan perusahaan maka perlu diperhatikan daerah tempat kerja (kantor) yang memerlukan peusutan pemikiran agar terhindar dari kebisingan. (Dessler, 2008 : 86)

Dengan lingkungan kerja yang baik maka akan mendukung suasana kerja yang baik yang mana menimbulkan motivasi kerja yang tinggi serta membangkitkan semangat kerja karyawan guna mencapai tingkat produktifitas yang ditetapkan perusahaan.

Dengan lingkungan kerja yang baik, aman serta nyaman maka akan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Termasuk kedalam lingkungan kerja yaitu:

1. Pelayanan bagi karyawan

Bagi perusahaan yang sudah cukup besar dan teratur, maka akan dapat diselenggarakan jenis pelayanan bagi karyawan seperti:

- a. Adanya kantin dan kafetaria
- b. Fasilitas kesehatan : dokter dan obat-obatan yang disediakan secara cuma-cuma.

#### 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. Kondisi kerja

Dengan kondisi kerja yang nyaman, maka karyawan akan merasa aman dan semangat kerja dalam bekerja sehari-hari penerangan, suhu udara, suara bising dan ruang gerak.

### 3. Hubungan kerja antar karyawan

Hubungan antar karyawan secara individu maupun antar bagian dalam perusahaan perlu dibina terus-menerus, tanpa adanya semangat kerja yang baik tidak mungkin semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktunya disertai kualitas yang baik.

Lingkungan kerja yang nyaman akan memberikan dampak positif pada jiwa karyawan sehingga akan semakin tinggi semangat kerja karyawan dan dapat menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

Menyediakan tempat kerja dan kondisi fisik yang aman dan menyenangkan akan meningkatkan produktivitas dan akan menurunkan tingkat absensi dan keluhan-keluhan lainnya. Selain itu juga, dapat membuat para karyawan merasa bahwa manajemen mepedulikan kesehatan dan keamanan mereka.

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh sangat besar terhadap karyawan dalam melaksanakan operasi perusahaan. Kondisi kerja yang baik, akan menunjang karyawan menjadi senang dengan tempat kerjanya maka akan menimbulkan perasaan puas dihati para pekerja



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.

### 2.3.4 Indikator Lingkungan Kerja

Berdasarkan beberapa teori maka dapat dijadikan indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2009:183) yaitu:

a. Kondisi kerja

Setiap karyawan menginginkan suasana kerja yang menyenangkan, suasana kerja yang nyaman itu meliputi penerangan atau cahaya yang jelas. Suara yang tidak bising dan tenang, keamanan dalam bekerja. Besarnya kompensasi yang diberikan perusahaan tidak akan berpengaruh secara optimal jika suasana kerja kurang kondusif. Hal ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti (2009 : 183) bahwa penerangan, tingkat kebisingan dan suhu ruangan sebagai indikator dari lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap semangat kerja karyawan.

b. Hubungan dengan rekan kerja

Hal ini dimaksudkan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam suatu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan rekan kerja yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan.

c. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelanaran kerja lengkap/ mutahir. Tersedianya fasilitas kerja

## 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.

yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

## 2.4 Komunikasi

### 2.4.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Darson (2009:76) Komunikasi adalah penyebaran informasi, ide-ide sebagai sikap atau emosi dari seseorang kepada orang lain terutama melalui simbol-simbol.

Menurut Sinambela (2012:42), komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Sedangkan menurut Robbins (2007:392) komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, pikiran dan ide dari satu orang ke orang lain.

### 2.4.2 Unsur-Unsur Komunikasi

#### 1. Komunikator / Pengirim / *Sender*

Merupakan orang yang menyampaikan isi pernyataannya kepada komunikan. Komunikator bisa tunggal, kelompok atau organisasi pengirim berita. Komunikator bertanggung jawab dalam hal mengirim berita dengan jelas, memilih media yang cocok untuk menyampaikan pesan tersebut, dan meminta kejelasan pesan telah diterima dengan baik. Untuk itu, seorang komunikator dalam menyampaikan pesan atau informasi harus memperhatikan dengan siapa dia berkomunikasi, apa yang akan dia sampaikan dan bagaimana cara menyampaikannya.

## 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. Komunikasikan / Penerima / *Receiver*

Merupakan penerima pesan atau berita yang disampaikan oleh komunikator. Dalam proses komunikasi, penerima pesan bertanggung jawab untuk dapat mengerti isi pesan yang disampaikan dengan baik dan benar. Penerima pesan juga memberikan umpan balik kepada pengirim pesan untuk memastikan bahwa pesan telah diterima dan dimengerti secara sempurna.

3. Saluran / Media / *Channel*

Merupakan saluran atau jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikasi dan sebaliknya. Pesan dapat berupa kata-kata atau tulisan, tiruan, gambaran atau perantara lain yang dapat digunakan untuk mengirim melalui berbagai channel yang berbeda seperti telepon, televisi, fax, photo copy, email, sandi morse, *smartphone*, *sms*, dan sebagainya. Pemilihan *channel* dalam proses komunikasi tergantung pada sifat berita yang akan disampaikan (Wursanto, 2007:98).

## 2.4.3 Tahap-Tahap Berkomunikasi

## a. Tahap Ideasi

Tahap ideasi (*ideation*), yaitu proses penciptaan gagasan atau informasi yang dilakukan oleh komunikator.

b. Tahap *Encoding*

Tahap encoding adalah gagasan atau informasi disusun dalam serangkaian bentuk simbol atau sandi yang dirancang untuk dikirimkan kepada komunikan dan juga pemilihan saluran dan media komunikasi

## 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.

yang akan digunakan. Simbol atau sandi dapat berbentuk kata-kata (lisan maupun tertulis), gambar (poster atau grafik), atau tindakan.

## c. Tahap Pengiriman

Tahap pengiriman (*transmitting*) adalah gagasan atau pesan-pesan yang telah disimbolkan atau disandikan (*encoded*) melalui saluran dan media komunikasi yang tersedia dalam organisasi. Pengiriman pesan dapat dilakukan dengan berbicara, menulis, menggambar, dan bertindak. Saluran yang dilalui pesan-pesan disebut media komunikasi. saluran dan media komunikasinya dapat berbentuk lisan (telepon, temu-muka langsung) atau tertulis (papan pengumuman, poster dan buku pedoman), mengalir kebawah (memo dan instruksi tertulis), keatas (kotak saran, *grievance prosedure*, laporan prestasi kerja), atau ke samping (panitia, pertemuan antar departemen), formal (diskripsi jabatan dan prosedur kerja, konferensi) atau informal (ngobrol makan siang di kafetaria perusahaan), dan aliran satu arah (laporan tahunan yang dipublikasikan) atau dua arah (konferensi, wawancara pemutusan hubungan kerja).

## d. Tahap Penerimaan.

Setelah pesan dikirimkan melalui media komunikasi, maka diterima oleh komunikan. Penerimaan pesan ini dapat melalui proses mendengarkan, membaca, atau mengamati tergantung pada saluran dan media yang digunakan untuk mengirimkannya. Jika informasi atau pesan berbentuk komunikasi lisan, maka seringkalikegagalan

dalam mendengarkan dan berkonsentrasi mengakibatkan hilangnya pesan-pesan tersebut.

e. Tahap *Encoding*

Tahap encoding adalah di mana pesan-pesan yang diterima diinterpretasikan, dibaca, diartikan, dan diuraikan secara langsung atau tidak langsung melalui suatu proses berpikir. Pikiran manusia, sistem memori mekanis, instink binatang, dan proses berpikir lainnya berfungsi sebagai mekanisme *decoding*. Dalam tahap *decoding* ini dapat terjadi ketidaksesuaian atau bahkan penolakan terhadap gagasan atau idea yang di"encoding" oleh komunikator dikarenakan adanya hambatan teknis, dan lebih-lebih adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan persepsi komunikan dalam hal arti kata atau semantik.

f. Tahap Tindakan

Tindakan yang dilakukan oleh komunikan sebagai respon terhadap pesan-pesan yang diterimanya merupakan tahap terakhir dalam suatu proses komunikasi. Dalam tahap ini, respon komunikan dapat berbentuk usaha melengkapi informasi, meminta informasi tambahan, atau melakukan tindakan-tindakan lain. Jika setiap pesan yang dikirimkan komunikator menghasilkan respon tindakan seperti apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan telah terjadi komunikasi yang efektif.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang 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.

#### 2.4.4 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

##### a) Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya.

##### b) Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu:

- 1) Berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau intruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya.
- 2) Berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian

peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

c) Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

d) Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter*, buletin) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja.

## 2.4.5 Proses Komunikasi dalam Organisasi

a) Komunikasi Internal

Proses komunikasi di antara para pengurus dan anggota dalam ruang lingkup suatu organisasi, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal, sehingga kerja

### 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. 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.

organisasi dapat berjalan. Komunikasi internal terdiri atas empat bagian, yaitu :

#### 1) Downward Communication (komunikasi dari atas ke bawah):

Komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajer atau supervisor mengirimkan pesan kepada bawahannya.

Fungsi komunikasi dari atas ke bawah antara lain :

- a. Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja.
- b. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan.
- c. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku.
- d. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.

Metode komunikasi dari atas ke bawah antara lain :

- a. Metode tulisan.
- b. Metode lisan.
- c. Metode tulisan diikuti lisan.
- d. Metode lisan diikuti tulisan.

#### 2) Upward Communication (komunikasi dari bawah ke atas) :Komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya.

Fungsi komunikasi dari bawah ke atas antara lain :

- a. Penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan.



**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.

- b. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan.
- c. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan.
- d. Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.

b) Komunikasi Eksternal

Proses komunikasi di antara para pengurus dan anggota suatu organisasi dengan orang atau masyarakat umum.

1. Komunikasi dari organisasi kepada masyarakat.

Contohnya : konferensi pers, iklan, brosur

2. Komunikasi dari masyarakat kepada organisasi.

Contohnya : menerima saran kritik, hotline customer service 24 jam

#### 2.4.6 Peran Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting agar tidak terjadinya salah penyampaian informasi antar anggota dalam suatu organisasi dan agar tercapainya tujuan tertentu. Sebuah interaksi yang bertujuan untuk menyatukan dan mensinkronkan seluruh aspek untuk kepentingan bersama sangat dibutuhkan dalam sebuah tujuan berorganisasi. Dengan kata lain, tanpa adanya sebuah interaksi yang baik niscaya sebuah organisasi tidak akan mencapai tujuannya. Interaksi disini adalah mutlak meliputi seluruh anggota organisasi yang dapat berupa penyampaian-penyampaian informasi, instruksi tugas kerja atau mungkin pembagian tugas kerja. Interaksi sebenarnya adalah proses hubungan komunikasi



antara 2 orang atau lebih dimana orang yang satu bertindak sebagai pemberi informasi dan orang yang lain berperan sebagai penerima informasi. Intinya, korelasinya harus melibatkan dan terfokus kepada orang-orang itu sendiri dalam suatu organisasi. Dengan kata lain, dapat disimpulkan komunikasi dapat dibidang juga sebagai proses penyampaian informasi yang berguna untuk mengkoordinasikan lingkungan dan orang lain demi mencapai suatu tujuan.

Sebuah bentuk organisasi pasti mengedepankan sebuah komunikasi agar tercipta hasil yang selaras. Biasanya proses komunikasi dalam suatu organisasi meliputi atasan dan bawahan dengan penyampaian yang terarah dari suatu atasan ke bawahannya yang semata-mata semua berorientasi berdasarkan organisasi.

Tujuan komunikasi dalam sebuah organisasi sangat memberikan banyak manfaat secara langsung yaitu memudahkan para anggota bekerja dari instruksi-instruksi yang diberikan dari atasan dan untuk mengurangi kesalahpahaman yang biasa terjadi dan memang sudah melekat pada suatu organisasi. Apabila semua bawahan dan atasan dapat berinteraksi dengan baik, maka seluruh kesalahpahaman yang beresiko mungkin akan berkurang, karena tiap manusia mempunyai cara penyampaian komunikasi yang berbeda-beda secara verbal. Dengan demikian semua pelaku organisasi harus berbicara, bertindak satu sama lain guna untuk membangun suatu lingkungan kondusif dan mengetahui situasi-situasi yang akan terjadi diluar dugaan karena kesalahan komunikasi sekecil apapun pasti akan berakibat fatal.

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.

## 2.4.7 Hambatan-hambatan Komunikasi

Menurut Ruslan (2008:9) hambatan-hambatan komunikasi adalah :

### 1. Hambatan dalam proses penyampaian (*Sender Barries*)

Hambatan di sini bisa datang dari pihak komunikatornya yang mendapat kesulitan dalam menyampaikan pesan-pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikator. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor : feed back bahasa tidak tercapai, *medium barrier* (media atau alat yang dipergunakan kurang tepat) dan *decoding barrier* (hambatan untuk memahami pesan secara tepat).

### 2. Hambatan secara fisik (*Physical Barries*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem pengeras suara (*sound system*) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah/seminar/pertemuan. Hal ini dapat membuat pesan-pesan itu tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikator.

### 3. Hambatan semantik (*semantik pers*)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima

#### 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.

tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

#### 4. Hambatan Sosial (*sychossial noises*)

Hambatan adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai-nilai yang dianut sehingga kecenderungan, kebutuhan serta harapan-harapan kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

Menurut Purwanto (2011:13) Faktor-faktor penghambat komunikasi dapat dikelompokkan ke dalam empat masalah utama yang mencakup antara lain masalah dalam pengembangan pesan, penyampaian pesan penerimaan pesan, dan penafsiran pesan. Masalah tersebut masing-masing dapat dijelaskan secara lebih rinci sebagai berikut :

##### 1) Masalah dalam pengembangan pesan

Sumber masalah potensial dalam mengembangkan suatu pesan adalah dalam memformulasikan suatu pesan. Masalah dalam mengembangkan suatu pesan dapat mencakup antara lain munculnya keragu-raguan tentang isi pesan, kurang terbiasa dengan situasi yang ada atau masih asing dengan audiens, adanya pertentangan emosional, atau kesulitan dalam mengekspresika ide atau gagasan.

##### 2) Masalah dalam menyampaikan pesan

Komunikasi dapat juga terganggu karena munculny masalah penyampaian pesan dari pengirim ke penerima. Masalah yang paling

#### 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.

jelas di sini adalah faktor fisik. Misalnya, terdapat sambungan kabel yang kurang baik pada *sound system*nya (antara tersambung dan tidak, sehingga muncul bunyi-bunyi aneh), kualitas suara yang kurang baik, serta salinan surat yang tak terbaca. Masalah lain yang muncul dalam penyampaian suatu pesan adalah bila dua buah pesan yang disampaikan mempunyai arti yang saling berlawanan atau bermakna ganda. Bila dua buah pesan disampaikan sekaligus, akan muncul gangguan dalam arus komunikasi.

#### 3) Masalah dalam menerima pesan

Masalah yang muncul dalam menerima pesan antara lain adanya persaingan antara penglihatan dengan suara, kursi yang tidak nyaman, lampu yang kurang terang, dan kondisi lain yang dapat mengganggu konsentrasi penerima.

#### 4) Masalah dalam menafsirkan pesan

Meskipun suatu pesan mungkin hilang selama proses penyampaian pesan, masalah terbesar terletak pada mata rantai terakhir, saat suatu pesan ditafsirkan oleh penerima pesan. Perbedaan latar belakang, perbendaharaan bahasa, dan pernyataan emosional dapat menimbulkan munculnya kesalahpahaman antara pemberi dan penerima pesan

### 2.4.8 Indikator-indikator Komunikasi

Menurut Suranto (2007:89), ada beberapa indikator komunikasi efektif, ialah:

## 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.

## a. Pemahaman

Ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

## b. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak.. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

## c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan 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.

## 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.

## d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

## e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Alexis Tan mengemukakan bahwa .Perlu ada daya tarik dengan *similarity*(kesamaan), *familiarity* (keakraban) dan *proximity* (kesukaan)..<sup>13</sup> Seseorang biasanya akan cenderung lebih tertarik dengan orang lain karena memiliki faktor kesamaan ( sama hobi, sama sifat), keakraban ( keluarga, teman karib), dan kesukaan. Dengan kondisi seperti itu orang tidak merasa sungkan untuk berbicara, yakni menceritakan masalah hidupnya secara jujur tanpa adanya kecanggungan berkomunikasi diantara keduanya. Jika sudah demikian, maka antara satu dengan yang lainnya akan saling mempengaruhi dan dengan sendirinya komunikasi akan berlangsung secara efektif.

Komunikasi efektif menuntut kepekaan seseorang dalam situasi dan kondisi yang ada, bahkan telah banyak kegagalan organisasi dikaitkan dengan komunikasi yang buruk. Masalah yang paling sulit dalam komunikasi adalah bagaimana cara mendapatkan perhatian dari para pendengar untuk memastikan bahwa mereka mendengarkan.

**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.

## 2.5 Pandangan Islam terhadap Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Semangat Kerja

Dalam islam, kemampuan berkomunikasi yang dimiliki manusia merupakan keistimewaan sangat besar dan termasuk salah satu perkara yang membedakan manusia dengan hewan, serta tidak dipisahkan dalam kehidupan manusia, sebab berkomunikasi hampir dibutuhkan pada semua gerak dan langkah manusia. Namu demikian, islam memberikan rambu-rambu ketika hendak berkomunikasi. Ia harus berkomunikasi secara islami, yakni berkomunikasi yang berakhlakul karimah atau beretika. Berkomunikasi yang berakhlakul karimah tersebut berarti berkomunikasi bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Al-Qur'an adalah kitab komunikasi, karena didalamnya memenuhi seluruh komponen komunikasi. Komponen komunikasi yang dimaksud adalah: komunikator yaitu Allah SWT, komunikan adalah nabi Muhammad Saw, pesan komunikasi berupa ayat, media komunikasinya adalah media langsung melalui perantara Jibril dan media tidak langsung melalui mimpi dan gemercing lonceng, dan efeknya yaitu ketenangan, ketundukan dan hidayah. Ditinjau dari tugas nabi sebagai penerima kemuadian menyampaikan dan mengajarkan Al-Qur'an maka dapat dirumuskan komponen komunikasi sebagai berikut : komunikator adalah nabi Muhammad Saw, komunikan adalah sahabat dan umat, pesan komunikasi adalah ayat-ayat Al-Qur'an, media komunikasi secara langsung adalah lisan dan tulisan sedangkan media tidak langsung melalui kode seperti mimpi, gemercing lonceng dan Al-Qur'an yang dipraktikkan nabi Muhammad Saw, efeknya adalah terciptanya suasana iman, islam dan ihsan.



## 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.

- a. Di dalam Al-Qur'an kata qaulan baligh, hanya disebut sekali, yaitu surat An-Nisa':63

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya : Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka (Q.S An-Nisa' : 63).

- b. Surat Al-Isra ayat 28 :

وَأَمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya : Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas (Q.S Al-Isra : 28).

وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يَشْرِي نَفْسَهُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَاللَّهُ رَءُوفٌ بِالْعِبَادِ

Artinya : Dan diantara manusia ada orang yang mengorbankan dirinya karena mencari keridhaan Allah. Dan Allah Maha Penyantun kepada hamba-hambaNya (Q.S Al-Baqarah : 207).

## 2.6 Hubungan Antar Variabel

1. Lingkungan Kerja Dengan Semangat Kerja Karyawan

Kualitas pekerjaan pegawai yang baik atau memberikan pelayanan yang memuaskan, pegawai produktif yang sendirinya, melainkan ada yang mendorong ,yaitu sikap kerja (seperti kepuasan kerja dan semangat kerja). Selanjutnyasikap itu tergantung pada apa yang mereka peroleh di tempat kerja.jika mereka merasakan adanya keadilan di tempat kerja, maka

#### 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.

mereka akan mempunyai sikap yang positif akan perlakuan itu, sebaliknya jika mereka merasakan bahwa perlakuan yang mereka terima itu tidak adil maka mereka akan mempunyai sikap yang negative (mereka merasa tidak puas dan tidak bersemangat).Panggabean (2007 :21).

Menurut Tohardi (2006 :132)” jika lingkungan kerja yang tidak baik tentunya akan memberikan dampak negatif terhadap para pekerja, yaitu dapat menurunkan semangat kerja, gairah kerja, dan kepuasan kerja yang akhirnya menurunkan produktifitas kerja.

#### 2. Hubungan komunikasi dengan semangat kerja

Semangat kerja dalam organisasi dapat mempengaruhi hasil kerja dan pencapaian tujuan komunikasi dan hubungan kerja yang terjadi dalam suatu instansi berkaitan dengan semangat melaksanakan pekerjaan. Komunikasi yang efektif dapat mencapai saling pengertian antara pegawai dan pimpinan sehingga terbentuk kondisi sosial yang dapat memotivasi pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Semangat kerja disini adalah karyawan secara lebih giat melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga pekerjaan akan dapat diselesaikan lebih cepat dan lebih baik (Nitisemito 2006:24).

Komunikasi merupakan faktor utama untuk meningkatkan semangat kerja. Dengan semangat kerja yang tinggi pegawai akan dapat bekerja dengan perasaan senang dan bergairah sehingga mereka dapat berprestasi kerja dengan baik, sebaliknya apabila pihak pimpinan kurang memperhatikan bawahannya maka semangatnya akan turun karena

## 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.

pegawai merasa kurang mendapat perhatian dari pimpinan dan adanya rasa segan terhadap pimpinan. Dengan demikian diperlukan hubungan timbal balik antara atasan dan bawahannya. Jadi komunikasi sangat diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pembinaan perilaku pegawai sebagai motivasi untuk meningkatkan semangat kerja pegawai sebagai proses dalam suatu pekerjaan akan terasa lebih mudah dan tujuan organisasi akan dapat tercapai.

## 2.7 Hasil Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

NO	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Wahyuni	2006	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pada Kantor Perpustakaan, Kearsipan dan Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Rembang	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pada Kantor Perpustakaan, Kearsipan dan Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Rembang secara parsial maupun simultan
2	Dwi Septianto	2010	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT.Petaya Raya Semarang	Hasil penelitian lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap semangat kerja karyawan PT.Petaya Raya Semarang. Penelitian ini menggunakan metode sensus
3	Lestari Elya Dwi	2010	Analisis Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Non Medis Pada Rumah sakit Ibnu Sina Bangkinang	Variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

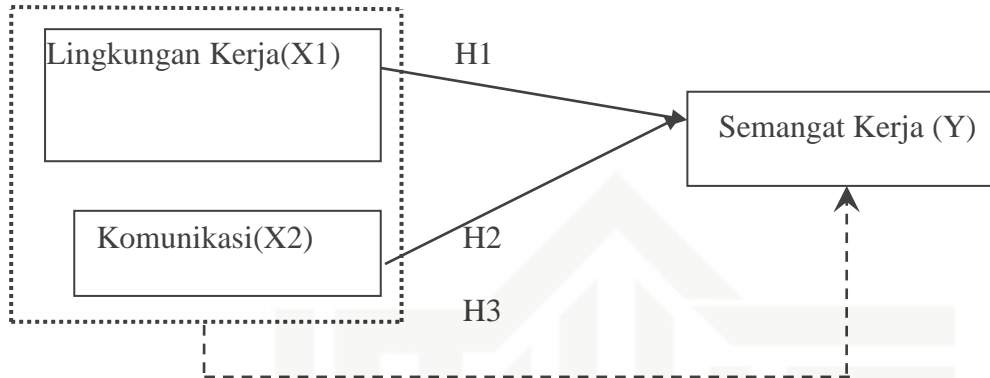
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

4	Susanti Dewi	2007	Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan pada Perusahaan Kapas Putih Klaten	Kompensasi berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan pada perusahaan kapas putih di klaten dan juga lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan pada perusahaan kapas putih klaten.
5	Anton Purnomo Putra	2008	Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap semangat kerja karyawan bagian Produksi PT. Nyonya mener Semarang	Penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda, kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap semangat kerja karyawan bagian Produksi PT. Nyonya Mener

## 2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan, landasan teori, dan penelitian terdahulu, maka digambarkan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran pada penelitian ini menunjukkan keterkaitan antara variabel independent yaitu lingkungan kerja ( $X_1$ ) dan komunikasi ( $X_2$ ) dengan variabel dependent yaitu semangat kerja karyawan ( $Y$ ).

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Pengaruh Lingkungan Kerja (X1), dan Komunikasi(X2), Terhadap Semangat Kerja Karyawan(Y) pada PT.Rihasara Humairo Mulya Pekanbaru**  
*Sumber:Robbins,(2007:180)*

Keterangan :

- Lingkungan berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT Rihasara Humairo Mulya Pekanbaru
- Komunikasi berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT Rihasara Humairo Mulya Pekanbaru
- Lingkungan Kerja dan Komunikasi berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT Rihasara Humairo Mulya Pekanbaru.

## 2.9 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya, hipotesis dapat diturunkan dari teori, (Nasution, 2006:38).

## 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.

Berdasarkan perumusan masalah dan latar belakang diatas, maka penulis mengemukakan hipotesa sebagai berikut:

1. Diduga lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan di PT. Rihasara Humairo Mulya Pekanbaru.
2. Diduga komunikasi berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan di PT. Rihasara Humairo Mulya Pekanbaru.
3. Diduga lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan di PT. Rihasara Humairo Mulya Pekanbaru.

## 2.10 Konsep Operasional Variabel

**Tabel 2.2 : Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Semangat Kerja (Y)	Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal (Hasibuan, 2008 : 152)	1. Turun atau rendahnya produktifitas kerja 2. Tingkat absensi yang naik atau turun 3. <i>Labour tour over</i> atau tingkat perpindahan karyawan yang tinggi 4. Tingkat kerusakan yang naik atau tinggi 5. Kegelisahan dimana-mana 6. Tuntutan yang sering terjadi 7. Adanya pemogokan	Likert

Hak Cipta Dilindungi 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.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
			(Nitisemito, 2006:161)	
2.	Lingkungan Kerja (X1)	Segala sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya misalnya kebersihan, musik, dan sebagainya. (Nitisemito, 2006: 183)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi Kerja</li> <li>2. Hubungan dengan rekan kerja</li> <li>3. Tersedianya fasilitas kerja</li> </ol> (Nitisemito, 2006 : 185)	Likert
3.	Komunikasi (X2)	Komunikasi adalah penyebaran informasi, ide-ide sebgai sikap atau emosi dari seseorang kepada orang lain terutama melalui simbol-simbol. (Darson,2009:76).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pemahaman</li> <li>2.Kesenangan</li> <li>3.Pengaruh pada sikap</li> <li>4.Hubungan yang makin baik</li> <li>5.Tindakan</li> </ol> (Suranto :2007:89)	Likert