

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 Pengertian kinerja

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. **(Wirawan: 2012)**

Hasibuan (2007) menyatakan kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Wibowo (2008) kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Kinerja dapat berjalan baik apabila karyawan mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, penempatan karyawan sesuai keahliannya serta mendapatkan bantuan perencanaan karir, serta terdapat umpan balik dari perusahaan.

2.1.1 Indikator Kinerja Karyawan

Mathis dan Jackson (2006:378) mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan.

Indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas hasil pekerjaan, yaitu menilai baik tidaknya hasil pekerjaan 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. Kuantitas pekerjaan, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, dalam menyelesaikan tugas para karyawan bukan hanya dituntut untuk cepat menyelesaikan pekerjaannya namun juga harus tepat atau sesuai dengan harapan atasan.
4. Kehadiran, dengan kehadiran menunjukkan semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan.
5. Kemampuan bekerjasama baik dengan rekan satu bagian maupun bagian lain.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut **Suprpto (2009: 118)** beberapa faktor berikut dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja:

1. Fasilitas Kantor

Fasilitas kantor merupakan sarana yang menunjang seorang karyawan untuk melakukan aktivitas kerjanya dengan baik. Apabila perusahaan tidak dapat memberikan fasilitas yang memadai, tentu saja hal ini akan menurunkan kinerja kerja karyawan.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk perusahaan.

Lingkungan kerja yang baik memiliki ruang kerja bersih dan nyaman, penerangan yang sempurna dan temperatur udara yang sesuai.

3. Supportive Boss

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.

Seorang manajer semestinya berkenan mendengarkan pendapat dan pemikiran karyawan. Manajer dapat memberikan dukungan kepada mereka untuk mengemukakan pendapat dan ide-ide baru saat meeting.

4. Komunikasi yang Efektif

Dalam suatu perusahaan, maka komunikasi berperan sangat penting. Komunikasi dibutuhkan setiap lini dalam perusahaan, seperti komunikasi antar manajer dengan karyawan, komunikasi antar karyawan dengan karyawan ataupun komunikasi antar manajer dengan direktur.

2.2 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada oranglain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi secara efektif disebut komunikatif. Orang yang komunikatif ialah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada oranglain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi (pesan) sesuai dengan harapan si pemberi informasi (pesan). Sebaliknya, ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal.

(Husaini: 2013; 470-471)

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 yaitu proses memberikan pemahaman berupa ide atau informasi kepada seseorang. (**Handoko: 2009; 272**)

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

2.2.1 Tujuan dan Manfaat Komunikasi

Tujuan dan manfaat komunikasi adalah sebagai sarana untuk: (1) meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan sosial, (2) menyampaikan dan atau menerima informasi, (3) menyampaikan dan menjawab pertanyaan, (4) mengubah perilaku (pola pikir, perasaan, dan tindakan) melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, (5) mengubah keadaan sosial, (6) saran untuk menyampaikan perintah, pengarahan, pengendalian, pengkoordinasian, pengambilan keputusan, negosiasi, dan pelaporan. (**Husaini: 2013; 470**)

2.2.2 Jenis-jenis Komunikasi

Dr.Arni Muhammad (2009:4), membagi komunikasi ke dalam dua jenis, yaitu sebagai berikut:

1.Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal bentuk yang paling umum digunakan dalam organisasi. Oleh karena itu penting bagi seseorang pemimpin untuk mengetahui lebih banyak mengenai komunikasi verbal. Yang dimaksud dengan komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang

dinyatakan secara lisan maupun secara tertulis. Komunikasi verbal merupakan karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam- macam arti melalui kata- kata. Kemampuan menggunakan komunikasi verbal secara efektif sangat penting, karena dengan adanya komunikasi verbal memungkinkan pengidentifikasian tujuan, pengembangan strategi dan tingkah laku untuk mencapai tujuan. Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tertulis. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana seseorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tertulis apabila keputusan yang akan disampaikan oleh pimpinan itu disandikan dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lain yang bias dibaca, kemudian dikirimkan pada karyawan yang dimaksudkan. Didalam organisasi, terdapat bermacam-macam tipe dari komunikasi lisan seperti: instruksi, penjelasan, laporan lisan, pembicaraan untuk mendapatkan persetujuan kebijaksanaan, memajukan penjualan dan menghargai orang lain dalam organisasi. Sedangkan dalam komunikasi tertulis ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti penampilan komunikasi dan pemilihan kata- kata yang digunakan.

2. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal sama pentingnya dengan komunikasi verbal karena keduanya itu saling bekerja sama dalam proses komunikasi. Dengan adanya komunikasi nonverbal dapat memberikan penekanan, pengulangan, melengkapi dan mengganti komunikasi verbal, sehingga lebih mudah ditafsirkan maksudnya.

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.

yang dimaksud dengan komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Atau dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian di sekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau dituliskan. Dengan komunikasi nonverbal orang dapat mengekspresikan perasaannya melalui ekspresi wajah, nada atau kecepatan berbicara. Tanda-tanda komunikasi nonverbal belumlah dapat diidentifikasi seluruhnya tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa cara seseorang duduk, berdiri, berjalan, berpakaian, semuanya menyampaikan informasi pada orang lain. Tiap gerakan yang seseorang buat dapat menyatakan asal kita, sikap kita, kesehatan atau bahkan keadaan psikologis seseorang. Arti dari sebuah komunikasi verbal dapat diperoleh melalui hubungan komunikasi verbal dan nonverbal. Atau dengan kata lain komunikasi verbal akan lebih mudah diinterpretasikan maksudnya dengan melihat tanda-tanda nonverbal yang mengiringi komunikasi verbal tersebut. Komunikasi nonverbal dapat memperkuat dan menyangkal pesan verbal.

Komunikasi juga terbagi menjadi 2 berdasarkan pada arah aliran pesan-pesan informasi dalam suatu organisasi :

1. komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia). Semua pegawai dalam sebuah organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak, mungkin berkomunikasi ke atas, yaitu setiap

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.

bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi daripada karyawan tadi. Bentuknya dapat berupa suatu permohonan dan komentar yang diarahkan kepada individu yang otoritasnya lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas merupakan esensi komunikasi ke atas. **(Wayne, 2010: 189).**

Bisa ditarik kesimpulan bahwa komunikasi ke atas bersifat permohonan dan komentar serta informasi mengenai pekerjaan yang mereka lakukan. Komunikasi ke atas itu dapat berupa informasi kepada atasan mengenai pekerjaan yang mereka lakukan dari mulai persoalan yang mereka hadapi dan juga usulan berupa gagasan atau ide untuk kemudahan mereka dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu juga keluhan mengenai pekerjaan itu sendiri dan hambatan yang mereka hadapi terkait dengan pekerjaan.

2. Komunikasi ke bawah merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Sebagai contoh, pesan yang dikirim dari dekan fakultas kepada para dosennya adalah komunikasi ke bawah. Perintah sering kali merupakan contoh jelas untuk komunikasi ke bawah: “ketik surat ini rangkap dua,” “Isi form individual plan untuk masing-masing dosen,” dan sebagainya. Bersamaan dengan pemberian perintah ini biasanya dibarengi dengan penjelasan prosedur, tujuan, dan sebagainya. Para pimpinan juga bertanggung jawab dalam memberi penilaian kepada karyawannya dan memotivasi mereka, semuanya mengatasnamakan produktivitas dan demi kebaikan organisasi secara keseluruhan. **(De Vito, 2011: 386).**


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.

2.2.3 Indikator-indikator Pengukuran Tingkat Kemampuan Komunikasi

Menurut **Hutapea dan Nurianna (2008:28)** indikator kemampuan komunikasi meliputi:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yang meliputi:

- a) Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.
- b) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan.
- c) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.

2. Keterampilan (*skills*) yang meliputi:

- a) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
- b) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.

3. Sikap (*Attitude*) yang meliputi:

- a) Memiliki kemampuan dalam berkeaktivitas dalam bekerja.
- b) Adanya semangat kerja yang tinggi.
- c) Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian

2.3 Pengertian Lingkungan 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.

Agus Ahyari (2009: 170) berpendapat bahwa Lingkungan Kerja dalam suatu kantor merupakan lingkungan dimana para pegawai tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

Sedarmayanti (2009 : 21) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja non fisik yang meliputi keramahan sikap para pegawai, sikap saling menghargai diwaktu berbeda pendapat dan adanya kerjasama yang terjalin dengan baik akan mendorong para pegawai tersebut untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, dan ketenangan (**Rivai: 2006**)

2.3.1 Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Jenis-jenis lingkungan kerja menurut **Mangkunegara (2005)** yaitu:

1. Kondisi lingkungan tata ruang kerja

a. Faktor lingkungan tata ruang kerja

Tata ruang kerja yang baik akan mendukung terciptanya hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan maupun dengan atasan karena akan mempermudah mobilitas bagi karyawan untuk bertemu.

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.

Tata ruang yang tidak baik akan membuat ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga menurunkan efektivitas kinerja karyawan.

b. Faktor kebersihan dan kerapian ruang 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 tinggi pula 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

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 di lingkungan perusahaan maka anggota perusahaan akan berinteraksi, saling memahami, saling mengerti 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.

2.3.2 Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2009), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

a. Suhu udara

Oksigen adalah gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk metabolisme. Udara disekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bau yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

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. Keamanan kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan keberadaannya. Salah satu upaya menjaga keamanan ditempat kerja, dapat menggunakan satuan petugas keamanan (satpam).

c. Hubungan karyawan

Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui peningkatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada ditempat bekerja, akan membawa dampak yang positif bagi karyawan sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Menurut **Nitisemito (2006)** 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 kinerja karyawan.

2.3.4 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut **Nitisemito (2006)** bahwa lingkungan kerja diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Suasana 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)** bahwa penerangan, tingkat kebisingan dan suhu ruangan sebagai indikator dari lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja 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 kinerja karyawan.

c. Tersedianya fasilitas kerja

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

Indikator Lingkungan Kerja menurut **Sedarmayanti (2009)** :

1. Penerangan
2. Suhu Udara
3. Suara Bising
4. Penggunaan Warna
5. Ruang gerak yang diperlukan

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.

6. Hubungan atasan dengan bawahan

7. Hubungan sesama rekan kerja

2.3.5 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja

Lingkungan kerja yang baik akan berdampak langsung terhadap hasil kerja karyawan. Setiap perusahaan harus terus selalu berusaha untuk menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang baik agar karyawan dapat bekerja dan nyaman, tenang dan stabil dengan yang diharapkan sehingga memungkinkan untuk dapat meningkatkan prestasi kerja yang baik dan dapat menghasilkan produk yang bagus (Nitisemito; 2006)

2.4 Perspektif Dalam Islam

2.4.1 Kinerja Dalam Islam

Manusia adalah makhluk Tuhan paling sempurna yang diciptakan oleh Allah SWT, dengan segala akal dan pikirannya, manusia harus berusaha mencari solusi hidup yaitu dengan bekerja keras mengharapkan Ridho Allah SWT. Dengan bekerja kita akan mendapatkan balasan yang akan kita terima, apabila seseorang memposisikan pekerjaannya dalam dua konteks, yaitu kebaikan dunia dan kebaikan akhirat, maka hal itu disebut rezeki dan berkah dan hasil pekerjaan yang baik adalah yang dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ajaran-ajaran Rasulullah SAW.

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.

Firman Allah dalam Al-Quran Surat An-Nahl: 93 :

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ
وَلَتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿٩٣﴾

Artinya: “Dan kalau Allah menghendaki, niscaya Dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Dan sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.”

Allah berfirman dalam QS at-Taubah: 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Islam sudah mengajarkan kepada umatnya bahwa kinerja harus dinilai. Ayat yang harus menjadi rujukan penilaian kinerja itu adalah surat at-Taubah ayat 105.

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.

2.4.2 Komunikasi Dalam Islam

Islam menginginkan para pemeluknya untuk selalu damai dan menjaga komunikasi yang baik. Dengan komunikasi yang baik tersebut diharapkan mampu untuk membangun sebuah kesepahaman dan mencegah terjadinya *miscommunication* diantara para pegawai. Jika terjadi suatu perseteruan dalam lingkungan kerja, maka orang-orang didalamnya haruslah saling mengingatkan dan bermusyawarah untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik. Maka komunikasi yang dilakukan adalah:

1. Tawa Saubihagqi (saling menasehati atas dasar kebenaran dan norma yang jelas)
2. Tawa Saubis Sobri (saling menasehati atas dasar kesabaran)
3. Tawa Saubil Marhamah (saling menasehati atas dasar kasih sayang)

Pandangan islam terhadap hubungan kekeluargaan ini disebutkan pada QS. Al-Hujurat:10 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya orang-orang mukmin adalah bersaudara karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat*”.

2.4.3 Lingkungan Dalam Islam

Dalam islam pemimpin harus membangun hubungan yang bersifat horizontal. Untuk mencairkan suasana agar kondusif dan menciptakan suasana kekeluargaan.

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.

Maka ada satu sikap yang sangat baik untuk dibiasakan, yaitu tabassum (tersenyum). Jika dalam lingkungan kerja seorang pemimpin/atasan memiliki wajah yang selalu cemberut dan menunjukkan wajah yang banyak masalah, maka hal tersebut akan memberikan pengaruh terhadap bawahan/karyawan lain, sehingga kondisi di lingkungan kerjanya menjadi kurang nyaman. Oleh karena itu Rasulullah SAW menyebutkan dalam hadits beliau, yang artinya: *“senyummu itu kepada saudaramu, bagimu adalah merupakan sedekah.”* (HR Bukhari dan Muslim)

2.5 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu terkait dengan variabel penelitian ini adalah :

Kafendar Bela Rezaka (2016), “Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Bimatex. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara variabel independen yaitu komunikasi dan lingkungan kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Nilai uji hipotesis(t test) diperoleh bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, kemudian variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Uji F menunjukan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Uji koefisien determinasi dari kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel komunikasi dan lingkungan kerja, dan model tersebut telah lolos dari hasil asumsi klasik.

Agung Dwi Setiawan (2016) dengan judul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Karya Subur Teknik Utama Di Kota Makassar. Hasil



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.

penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang diterapkan berupa komunikasi internal dan eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Karya Subur Teknik Utama. Komunikasi internal diterapkan secara vertikal, horizontal dan diagonal antara pimpinan, bawahan dan unit kerja. Sedangkan komunikasi eksternal berupa umpan balik pemberian informasi, kegiatan kerjasama dan dialog antar perusahaan. Diantara penerapan komunikasi tersebut, komunikasi internal yang dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Karya Subur Teknik Utama berdasarkan hasil analisis statistik nilai koefisien regresi (B) yang menunjukkan nilai tertinggi diantara variabel bebas lainnya. Ini berarti komunikasi internal menjadi pola pesan yang dapat dibagi (share) antara anggota perusahaan, interaksi manusia yang terjadi dalam perusahaan dan antar anggota perusahaan.

Arta Adi Kusuma (2013) dengan Judul Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Muria Semarang. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $\hat{Y} = 23,857 + 0,180X_1 + 0,94X_2$. Dengan menggunakan SPSS 16 hasil hipotesis uji F menunjukkan F hitung = 16.646 dengan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 yang berarti H3 yang berbunyi “Ada pengaruh signifikan motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Muria Semarang” diterima. Sedangkan dari uji hipotesis secara parsial (uji t) diperoleh t hitung dari variabel motivasi sebesar 2.619, t hitung variabel lingkungan kerja sebanyak 2.207 dimana probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,376, hal ini berarti 37,6% kinerja karyawan Hotel Muria Semarang



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.

dipengaruhi oleh motivasi dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Mailiana (2016) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT POS INDONESIA (PERSERO) kantor pos Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif, yaitu pengukuran data statistik obyektif dan memakai SPSS versi 16.

Andri Setiadi (2013) dengan judul Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Komunikasi intern terhadap Kinerja Karyawan UD.REZEKI Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan komunikasi intern terhadap kinerja karyawan. Data sampel adalah perusahaan UD Rezeki di Surabaya yang terletak di jalan kapas krampung No. 53A. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan menggunakan survey.

2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian merupakan bentuk gambaran yang akan membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Adapun kerangka pemikiran penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

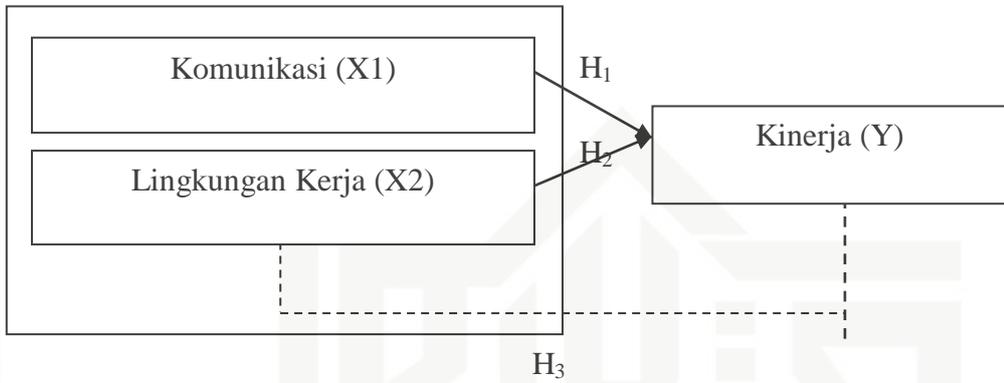
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian
Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan



Sumber : Nitisemito (2006), Wahyuddin (2008), Tohardi (2007)

2.7 Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
Kinerja (Y)	Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. (Wirawan: 2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas hasil pekerjaan 2. Kuantitas pekerjaan 3. Ketepatan waktu 4. Kehadiran 5. Kemampuan (Robert L. Mathis; 2006:378) 	Likert
Komunikasi (X1)	Komunikasi yaitu proses memberikan pemahaman berupa ide atau informasi kepada seseorang. (Handoko: 2009; 272)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan (knowledge) 2. Keterampilan (skills) 3. Sikap (attitude) (Hutapea dan Nurianna; 2008:28) 	Likert
Lingkungan Kerja (X2)	lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti: 2009; 21)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerangan 2. Suhu Udara 3. Suara Bising 4. Penggunaan Warna 5. Ruang gerak yang diperlukan 6. Hubungan atasan dengan bawahan 	Likert

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.

		7. 8. Hubungan sesama rekan kerja (Sedarmayanti; 2009)	
--	--	---	--

2.8 Hipotesis

1. “H1 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru”
2. “H2 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru”
3. “H3 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan Komunikasi dan Lingkungan kerja terhadap kinerja Karyawan pada PT Nusantara Card Semesta Pekanbaru”