

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Komunikasi**

##### **2.1.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang paling penting karena merupakan transfer informasi dari satu orang ke orang lain. Komunikasi juga merupakan pertukaran ide dan informasi dua arah yang mengarah pada saling pengertian. Komunikasi diperlukan dalam pengelolaan standar etika bisnis dan aktivitas yang menciptakan kesatuan antara area fungsional dan bisnis. Komunikasi merupakan penyampaian berbagai perasaan, sikap dan kemauan baik secara langsung maupun tidak langsung, disadari atau tidak disadari. Yuliyanti, Istiani dan Aryanti (2017)

Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sedemikian rupa sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga merupakan suatu kegiatan yang secara langsung maupun tidak langsung menyampaikan informasi, pesan, ide atau gagasan dari satu pihak ke pihak lainnya. Ada dua cara untuk berkomunikasi:

1. Secara langsung yaitu dengan lisan/verbal yang memudahkan pemahaman kedua belah pihak.
2. Secara tidak langsung yaitu melalui media tertentu seperti bahasa tubuh, tulisan, telepon, radio, dan lain-lain.

##### **2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi**

Berfungsinya proses komunikasi tidak lepas dari unsur-unsur yang mendukung terciptanya komunikasi. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut (Kusniadji 2016), yaitu:

1. Pengirim (*sender*)

Pengirim atau sumber informasi atau pesan memprakarsai komunikasi. Misalnya dalam suatu organisasi, pengirim informasi atau pesan adalah seseorang yang menerima informasi, kebutuhan atau keinginan, dan tujuan untuk berkomunikasi dengan satu orang atau lebih.

2. Penyandian (*Encoding*)

Setelah mengetahui keberadaan komunikator, kita dapat menjalani proses pembuatan enkripsi. Media harus melalui proses untuk menciptakan suatu kode yang menerjemahkan ide-ide media ke dalam rangkaian tanda yang sistematis, yaitu bahasa yang mengungkapkan maksud media. Bentuk utama enkripsi adalah bahasa secara langsung atau tidak langsung.

3. Pesan (*Message*)

Pesan - pesan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai hasil proses pembuatan sandi. Maksud komunikator diungkapkan dalam bentuk pesan. Pesan yang disampaikan bersifat verbal atau nonverbal. Dengan demikian, pesan adalah sesuatu yang diharapkan dapat disampaikan oleh media kepada penerima pesan atau informasi, dan bentuk pastinya biasanya bergantung pada jalur atau media yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi tersebut.

4. Saluran (*Channel*)

Saluran merupakan sarana penyampaian pesan atau informasi dari seseorang ke orang lain, saluran atau media pesan tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Agar komunikasi menjadi efektif, saluran harus sesuai dengan pesannya. Meskipun memiliki banyak saluran yang tersedia. Misalnya, para pemimpin bisnis tidak selalu menggunakan salah satu saluran yang paling efektif. Terkadang pilihan tersebut didorong oleh kebiasaan atau sudut pandang pribadi, atau bahkan oleh penerima pesan. Setelah memilih saluran yang tepat, manajer harus memutuskan apakah kejelasan atau saran lebih penting daripada penyampaian pesan atau informasi.

5. Penerima (*Receiver*)

Penerima informasi atau pesan adalah orang yang inderanya menangkap pesan atau pesan yang dikirimkan oleh pengirim informasi tersebut. Pesan tersebut harus disesuaikan dengan latar belakang penerimanya. Apabila pesan tidak sampai kepada penerimanya, maka tidak akan terjadi komunikasi yang efektif dan efisien.

6. Pengartian sandi (*Decoding*)

Pengartian sandi atau penguraian isi sandi adalah proses menerima dan menafsirkan suatu pesan dan kemudian mengubahnya menjadi informasi yang bermakna. Secara umum, semakin baik pemahaman atau pemahaman penerima terhadap sandi harus sesuai dengan pesan yang dimaksudkan pengirim, maka komunikasi akan semakin efektif dan efisien.

7. Gaduh (*Noise*)

Gaduh atau berisik merupakan salah satu faktor yang mengganggu atau membingungkan dan mengacaukan dalam proses komunikasi. Interferensi dapat bersifat internal, seperti ketika penerima tidak memperhatikan, atau eksternal, seperti ketika pesan diinterupsi oleh suara lain di lingkungan selama proses komunikasi. Kebisingan dapat terjadi pada setiap tahap proses komunikasi, karena kebisingan dapat mengganggu pemahaman penerima informasi. Misalnya, manajer perusahaan harus berusaha membawanya ke tingkat yang memungkinkan komunikasi menjadi seefektif dan seefisien mungkin.

8. Umpan Balik (*Feed Back*)

Umpan balik disini memiliki makna suatu perubahan dalam proses komunikasi, dimana reaksi diungkapkan terhadap pesan pengirim. Umpan balik bisa bermacam-macam bentuknya, mulai dari umpan balik langsung, seperti sekadar konfirmasi verbal bahwa suatu pesan telah diterima, hingga umpan balik tidak langsung yang diungkapkan dalam bentuk tindakan. Komunikasi.

### 2.1.3 Tujuan Komunikasi

Komunikasi dilakukan dalam upaya untuk mencapai hal – hal yang menjadi tujuan daripada komunikasi (Billah, 2016), sebagaimana dijelaskan dibawah ini:

1. Mengubah sikap (*to change the attitude*)

Komunikasi bertujuan untuk mengubah sikap seseorang atau masyarakat. Misalnya, pada aktivitas memberikan informasi mengenai hidup sehat, tujuannya disini adalah supaya masyarakat memngikuti pola hidup sehat serta sikap masyarakat lebih positif terhadap pola hidup yang sehat. Seseorang setelah menerima atau informasi berupa pesan diharapkan dapat mengubah sikapnya menjadi lebih baik atau positif. Demikian pula dalam berbagai aktivitas komunikasi yang sering dilakukan, disadari atau tidak, kita selalu berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain itu bersikap positif sesuai keinginan kita.

2. Mengubah opini/pendapat/pandangan (*to change the opinion*)

Tujuan komunikasi juga untuk mengubah pendapat. Untuk mencapai tujuan komunikasi tersebut, komunikasi harus bertujuan untuk menciptakan pemahaman pada penerima informasi atau pesan. Pemahaman adalah kemampuan memahami secara cermat suatu informasi atau pesan sebagaimana dimaksud oleh medium (komunikasi pesan atau informasi). Setelah dipahami maksud komunikator, maka terjadilah perubahan pendapat di antara komunikator.

3. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)

Tujuan komunikasi bukan hanya sekedar mengubah sikap dan pendapat orang lain saja, tetapi juga mengubah tingkah laku atau tindakan orang yang semula berperilaku negatif menjadi positif. Misalnya kampanye kesehatan tentang bahaya rokok yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan. Setelah mengikuti kampanye, para perokok berusaha untuk mengurangi atau bahkan berhenti merokok dan menjalani gaya hidup sehat. Selain itu, perilaku masyarakat terhadap pola hidup sehat lebih

positif. Oleh karena itu, para perokok ingin menjalani pola hidup sehat dengan secara sukarela mendengarkan informasi tentang bahaya merokok.

#### 4. Mengubah masyarakat (*to change the society*)

Dalam hal komunikasi, penyampaian pesan atau informasi kepada masyarakat juga diupayakan agar masyarakat mau mendukung dan berpartisipasi dalam mencapai tujuan informasi yang diinginkan. Misalnya, ketika masyarakat mendapat informasi tentang pemilu, maka yang diharapkan adalah tujuan akhirnya, antara lain, masyarakat ikut memilih dalam pemilu dan tidak abstain dalam memilih. Demikian pula tujuan akhir dari komunikasi gaya hidup sehat adalah mengajak anggota masyarakat untuk berperilaku sehat dan sebagainya. Oleh karena itu, tujuan dari kegiatan komunikasi tersebut adalah untuk menciptakan perubahan sosial dan partisipasi sosial menuju perilaku yang lebih positif di masyarakat.

Tujuan dari komunikasi itu sendiri adalah untuk mengubah pandangan, pendapat atau perilaku orang yang terkena dampak atau orang lain ketika menghadapi suatu masalah dan untuk mempengaruhi orang atau kelompok agar mempunyai sudut pandang dan tugas yang sama dalam menyelesaikan masalah tersebut.

#### **2.1.4 Indikator Komunikasi**

Menurut (Sutardji, 2016:10) ada beberapa indikator komunikasi efektif yaitu:

##### 1. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah saling pengertian bersama, dan untuk mencapai tujuan tersebut, komunikator dan lawan bicara harus memahami fungsi masing-masing. Medium mampu menyampaikan pesan, sedangkan medium mampu memediasi pesan yang disampaikan medium.

## 2. Kesenangan

Jika proses komunikasi ini tidak berhasil hanya pada penyampaian informasi saja, bisa juga berlangsung dalam suasana yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan lebih baik untuk komunikasi dibandingkan suasana yang penuh tekanan. Karena komunikasi itu fleksibel. Kesan menarik tercipta dalam suasana seperti itu.

## 3. Pengaruh pada sikap

Tujuan komunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika perilaku berubah saat berkomunikasi dengan orang lain, maka komunikasi tersebut tidak efektif.

## 4. Hubungan yang Makin Baik

Hal ini secara tidak sengaja meningkatkan tingkat hubungan interpersonal selama komunikasi efektif. Seringkali kalau orang sudah punya kesamaan pemikiran, kesamaan karakter, kecocokan, maka hubungannya sendiri sudah baik.

## 5. Tindakan

Komunikasi efektif jika kedua belah pihak mengambil tindakan setelah komunikasi.

## 2.2 Insentif

### 2.2.1 Pengertian Insentif

Menurut Lijan Poltak (2017). Insentif termasuk bentuk balas atas jasa yang dikasihkan dengan tidak tetap atau bervariasi tergantung pada kinerja karyawan. Menurut Arif Yusuf (2016), insentif ialah bentuk kompensasi yang mengikuti gaji atas hasil kerja dan giatnya pekerja.

Hasibuan (2016) menjelaskan insentif yaitu tambahan atas jasa karyawan yang dikasihkan untuk karyawan tertentu yang berprestasi lebih dari yang lain. Irham Fahmi (2017) menjelaskan insentif ialah pemberian balas atas jasa karyawan yang dikasihkan untuk pegawai dengan prestasi kerja yang dilakukan dengan berupa finansial maupun non finansial. Dari

definisi – definisi tersebut dapat disimpulkan yaitu insentif merupakan imbalan operasional atau kinerja pegawai yang telah mencapai hasil kerja yang di atas rata – rata.

### **2.2.2 Tujuan Pemberian Insentif**

Insentif mempunyai tujuan yaitu bentuk permintaan dan pertanggung jawaban karyawan serta mendorong mereka untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas dan berkuantitas. Menurut Lijian Poltak (2017), berikut tujuan pemberian insentif:

#### 1. Untuk Organisasi

Didalam perusahaan pemberian insentif mempunyai tujuan, contohnya dikegiatan manufaktur yaitu memaksimalkan hasil kerja karyawan dengan cara menekan atau menginspirasi mereka untuk:

- a. Bekerja dengan keras dan cepat
- b. Bekerja dengan disiplin
- c. Kerja dengan kreatif

#### 2. Untuk pegawai

Pemberian insentif pegawai mempunyai manfaat yaitu :

- a. Kriteria hasil kerja dapat diukur secara kuantitatif
- b. Kriteria hasil kerja dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan imbalan yang terukur dalam bentuk uang.
- c. Pegawai diharuskan lebih aktif untuk menghasilkan lebih banyak uang.

Dari penjabaran diatas, yang dimaksud dengan insentif yaitu suatu bentuk insentif, baik material maupun immaterial, yang diberikan kepada karyawan untuk bekerja dengan semangat tinggi serta memotivasi mereka sehingga menghasilkan pekerjaan optimal sesuai dengan yang diharapkan.

### **2.2.3 Bentuk Insentif**

Wether serta Davis dari Wibowo (2016) menjelaskan hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa bentuk pemberian insentif:

1. *Piecework* termasuk pembayaran diukur berdasarkan jumlah barang dan satuan barang maupun hasil dari pekerjaan.
2. Bonus produksi yaitu bonus kinerja yang melewati ketentuan yang ditetapkan.
3. Komisi yaitu ukuran dari penjualan barang maupun total barang tetap yang terjual.
4. Kurva jatuh tempo yaitu pemberian berbasis hasil kerja yang dirangkai dengan tatanan :margin, dibawah rata – rata, rata – rata, baik, sangat baik.
5. Peningkatan kinerja adalah pemberian kenaikan gaji setelah dilakukan penglihatan hasil kerja.
6. Bayar untuk pengetahuan atau bayar untuk keterampilan yaitu hadiah atas kecermatan anda guna mendorong kreatifitas.
7. Insentif nonmoneter yaitu hadiah yang dikasihkan untuk penghargaan karyawan biasanya berbentuk poster, sertifikat, liburan, dst.
8. Insentif eksekutif yaitu insentif yang diberikan untuk karyawan khusus yang harus menyeimbangkan hasil kkerja baik dalma waktu pendek maupun dengan kinerja dalam waktu lama.
9. Insentif internasional adalah insentif yang diberikan untuk menempatkan orang diluar negeri.

#### **2.2.4 Indikator Insentif**

Dimensi atau indikator insentif menurut Hasibuan (2016), adalah:

##### **1. Produktivitas Kerja**

Insentif menghubungkan tingkat insentif secara langsung dengan produktivitas tenaga kerja yang ditampilkan oleh pegawai dan diberikan sesuai harapan dengan kinerja yang tercapai pada waktu kerja karyawan.



## 2. Lama kerja

Insentif yang diberikan akan diberikan atas dasar berapa lama karyawan akan melakukan dan mengakhiri pekerjaannya.

## 3. Senioritas

Insentif ditetapkan berdasarkan waktu kerja karyawan baru atau karyawan lama berdasarkan senior di perusahaan. pola pikirnya yaitu karyawan pada tingkatan yang tinggi memperlihatkan tingkat loyalitas yang tinggi dari organisasi tempat mereka bekerja. makin tua usia karyawan, semakin loyal mereka terhadap organisasi dan semakin stabil dan tenang mereka di perusahaan.

## 4. Kebutuhan

Insentif ditetapkan berdasarkan pada kepentingan pribadi dari seorang karyawan dengan lingkup wajar yang artinya insentif yang dikasihkan yaitu wajar jika bisa digunakan guna membiayai kebutuhan sehari-hari yang tidak berlebihan tetapi tidak kekurangan.

## 5. Keadilan Serta Kelayakan

- a. Insentif mempunyai keadilan yaitu terkait dengan apa yang karyawan korbankan, dan tambah besar hal yang dikorbankan seorang pegawai, tambah besar insentif yang diidamkan.
- b. Insentif mempunyai kelayakan yaitu dengan cara perbandingan insentif dari perusahaan lain dengan bisnis yang serupa.

## 6. Evaluasi Jabatan

Pemberian insentif ditetapkan dengan perbandingan nilai posisi tertentu dan nilai posisi lain di perusahaan.

## **2.3 Lingkungan Kerja**

### **2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja mencakup semua alat dan bahan yang ditemui, baik secara individu maupun kelompok, lingkungan tempat orang bekerja, cara mereka bekerja, dan pengaturan kerjanya. Menurut Nitisemito (2018) lingkungan kerja adalah segala sesuatu

yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi tugas – tugasnya. Sedangkan menurut (Sutrisno, 2017) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

Lingkungan kerja adalah semua peralatan dan infrastruktur yang mengelilingi pegawai yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan peralatan kerja, kebersihan, pencahayaan dan keheningan (Rivai, 2018 : 165).

### **2.3.2 Jenis – Jenis Lingkungan Kerja**

Menurut (Sedarmayanti, 2018) menyatakan bahwa secara umum lingkungan kerja terbagi menjadi dua jenis, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Lingkungan kerja fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah segala kondisi fisik di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Lingkungan kerja yang berhubungan langsung dengan karyawan, seperti komputer, printer, meja, kursi, dan lain-lain.
- b. Lingkungan kerja rata-rata atau lingkungan kerja secara umum dapat disebut juga dengan lingkungan yang mempengaruhi keadaan manusia, seperti suhu, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau dan warna.

#### **2. Lingkungan kerja non fisik**

Menurut (Sedarmayanti, 2018), lingkungan kerja non fisik ditentukan oleh segala kondisi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja atau bawahan.

### 2.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Faktor – faktor lingkungan kerja menurut (Nitisemito, 2017) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya sebagai berikut:

1. Warna

Warna merupakan faktor penting dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Khususnya, warna akan mempengaruhi keadaan pikiran mereka. Dengan penggunaan warna yang tepat pada dinding ruangan dan perlengkapan lainnya, maka keceriaan dan ketenangan para karyawan akan tetap terjaga.

2. Kebersihan lingkungan kerja

Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena jika lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dan menikmati pekerjaannya.

3. Penerangan

Penerangan dalam hal ini tidak hanya terbatas pada penerangan listrik, tetapi juga penerangan tenaga surya. Informasi yang memadai diperlukan ketika melaksanakan tugas karyawan, jika pekerjaan yang dilakukan memerlukan ketelitian.

4. Pertukaran Udara

Pertukaran udara yang cukup dari ventilasi udara yang ada akan meningkatkan kebugaran jasmani para pekerja. Selain ventilasi, struktur rumah juga dapat mempengaruhi pertukaran udara. Misalnya, bangunan dengan langit-langit tinggi memberikan ventilasi yang lebih baik dibandingkan bangunan dengan langit-langit rendah. Perlu diperhatikan juga bahwa volume ruangan harus proporsional dengan jumlah karyawan yang hadir, sehingga ventilasi lebih baik.

5. Jaminan

Terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan atas keselamatan diri sendiri sering diartikan hanya terbatas pada

keselamatan kerja, meskipun hal ini lebih luas dari itu mencakup keselamatan properti pribadi pekerja serta pembangunan gedung yang berfungsi. Sehingga tercipta ketenangan yang memotivasi pegawai dalam bekerja.

#### 6. Kebisingan

Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang, karena adanya kebisingan sehingga mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Akibat kurangnya konsentrasi tersebut, pekerjaan yang dilakukan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas menimbulkan kerugian.

#### 7. Tata Ruang

Tata ruang merupakan penataan pada ruang kerja yang biasanya mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

### **2.3.4 Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2015) ada beberapa indikator lingkungan kerja diantaranya yaitu:

#### 1. Penerangan

Penerangan adalah cukup sinar yang masuk ke dalam ruang kerja masing – masing karyawan. Dengan tingkat penerangan yang cukup akan membuat kondisi kerjayang menyenangkan.

#### 2. Suhu Udara

Suhu udara merupakan seberapa besar temperature didalam suatu ruangan kerja karyawan. Suhu udara ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan menjadi tempat yang tidak menyenangkan untuk bekerja.

#### 3. Suara Bising

Adalah tingkat kepekaan karyawan yang mempengaruhi aktifitasnya pekerja.

#### 4. Penggunaan Warna

Adalah pemilihan warna ruangan yang dipakai untuk bekerja.

## 5. Ruang Gerak

Ruang gerak adalah posisi kerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, juga termasuk peralatan penunjang kerja seperti: meja, kursi, lemari, dan sebagainya.

## 6. Keamanan

Keamanan adalah suatu kondisi bagi karyawan untuk merasa aman dan tenang dalam melakukan pekerjaan.

## 7. Hubungan Karyawan

Hubungan karyawan adalah komunikasi yang baik antara sesama rekan kerja, begitu juga hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan.

## 2.4 Kinerja karyawan

### 2.4.1 Pengertian Kinerja karyawan

Kinerja karyawan sangatlah penting ditinjau dari kemajuan lembaga atau organisasi, karena jika kinerja karyawan baik maka tujuan yang diharapkan oleh lembaga dapat tercapai. Di bawah ini beberapa pengertian aktivitas karyawan menurut para ahli dari berbagai sumber: (Wijonarko dkk., 2022) Aktivitas adalah hasil atau prestasi kerja seseorang, baik secara perseorangan maupun kelompok, demi sahnya pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu.

Adapun (Jayanti dan Syamsir, 2018) kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan memenuhinya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Kinerja lebih fokus pada akuntabilitas dan hasil yang diharapkan. Sedangkan menurut Sutrisno (Pribadi, 2022), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan lembaga dan tugasnya yang bersangkutan, berusaha mencapai tujuan organisasi. khawatir secara sah, tidak melawan hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

### **2.4.2 Tujuan dan Manfaat Kinerja**

Adapun Tujuan dan Manfaat Kinerja, menurut (Putra et al., 2013), adalah sebagai berikut:

1. Sebagai acuan atau standar di dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan presentasi kerja.
2. Umpan balik organisasi pada kemampuan dan keahlian karyawan. Membantu manajemen untuk memotivasi dan meningkatkan kualitas kerja pegawai berdasarkan prestasi dan wawasannya pada tujuan organisasi.

Sementara itu (Wijonarko et al., 2022) tujuan kinerja karyawan adalah untuk meningkatkan saling pengertian karyawan terhadap persyaratan kinerja. Memperbaiki dan mengapresiasi hasil kerja karyawan agar termotivasi untuk berbuat lebih baik atau setidaknya mencapai prestasi yang sama seperti sebelumnya.

### **2.4.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Handoko (dalam Akbar, 2018), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

1. Motivasi, merupakan faktor penting bagi seorang karyawan yang dapat membuat seorang karyawan bekerja serta merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi.
2. Kepuasan kerja, mengacu pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Apakah karyawan menyukai pekerjaan yang dilakukan
3. Tingkat stres, suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi karyawan. Kondisi ini bisa seperti emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang.
4. Kondisi pekerjaan, seperti lingkungan - lingkunganyang ada didalam pekerjaan dan situasi situasi yang ada didalam perusahaan.
5. Kompensasi, suatu tingkat balas jasa yang akan diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Kompensasi ini bisa berbentukuang atau tidak berbentuk uang.

6. Desain pekerjaan, mengenai suatu penetapan kegiatan kerja yang akan dijalankan bagi seorang karyawan atau kelompok karyawan di dalam perusahaan tersebut.

#### **2.4.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Mas'ud dalam Masambe (2015) mengukur kinerja karyawan sebagai berikut: 1) kualitas kerja karyawan, 2) standar profesional, 3) jumlah kerja karyawan, 4) kreativitas karyawan. Indikator kinerja karyawan yang disajikan dalam Bernadire dan Mas'ud dalam Parjantis (2014) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektifitas

Tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan.

## **2.5 Hubungan Antar variable**

### **2.5.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan yang positif. System lingkungan kerja yang baik mampu menjamin kinerja karyawan yang pada akhirnya memungkinkan perusahaan memperoleh sikap dan perilaku yang positif akan bekerja dengan produktif bagi kepentingan perusahaan sehingga juga akan berdampak baik dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Musriha (2013), bahwa lingkungan kerja memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman menyebabkan tingkat konsentrasi karyawan dalam bekerja meningkat, dan kondisi tersebut menyebabkan tingkat produktifitas kerja karyawan meningkat. Lingkungan kerja yang baik lingkungan fisik maupun non fisik memberikan dukungan terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan. Hubungan yang signifikan dan positif antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Hal ini menguatkan pandangan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

### **2.5.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

(Prayogi, et, al, 2019) mengatakan pimpinan bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja dan seakurat mungkin mengkomunikasikan penilaian kepada bawahannya, para pemimpin harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi karyawan dan bagaimana menyampaikannya. Disamping itu pemimpin perlu berkomunikasi secara intens dengan bawahannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam instansi. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuannya.



### 2.5.3 Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan

Insentif atau imbalan dalam bentuk tunjangan, bonus atau pengakuan dapat menjadi insentif yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Ketika karyawan termotivasi oleh pekerjaan yang baik, kemungkinan besar mereka akan termotivasi untuk mencapai tujuan mereka dan menerima imbalan tersebut. Insentif dapat berupa pengakuan atas kerja kerasnya dan meningkatkan kepuasan kerja. Karyawan yang merasa dihargai atas kontribusinya cenderung berkinerja lebih baik, sehingga dapat berkontribusi pada kinerja organisasi yang tinggi secara keseluruhan.

### 2.5.4 Pengaruh Komunikasi, Insentif, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan secara bersama-sama dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja dapat mendorong karyawan untuk mencari cara inovatif untuk mencapai hasil yang lebih baik, namun komunikasi yang baik diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan dan arah kerja dipahami dengan jelas. Selain itu, insentif dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong karyawan yang sangat kompetitif dan berkomunikasi secara efektif dengan memberikan penghargaan atas pekerjaan yang sangat baik. Dengan menggabungkan ketiga faktor tersebut, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja tinggi, memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan secara keseluruhan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

<b>Nama Peneliti (Tahun)</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel yang digunakan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Herni Utami Rahmawati (2020)	Pengaruh Pelatihan, Komunikasi Dan Insentif	1. Pelatihan 2. Komunikasi 3. Insentif	Hasil analisisnya adalah sebagai berikut: Variabel Pelatihan,

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
	Terhadap Kinerja Karyawan Tetap PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Cilacap		Komunikasi dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja, dibuktikan dengan nilai thitung variabel-variabel tersebut lebih besar dari nilai pada tabel. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan, komunikasi dan insentif berpengaruh terhadap kinerja pegawai tetap PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Cabang Cilacap.
Aldo,A (2022)	Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Komunikasi dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Richeese Factory Sumpah Pemuda PalembangKeputusan Pembelian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelatihan</li> <li>2. Lingkungan Kerja</li> <li>3. Komunikasi</li> <li>4. Insentif</li> </ol>	Menggunakan analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Dalam penelitian ini dipilih seluruh karyawan Sumpah Pemuda Richeese Factory Palembang yang berjumlah 32 orang. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui pengaruh pelatihan, lingkungan kerja, komunikasi dan insentif (f) secara simultan terhadap keputusan pembelian Richeese Factory di Palembang (Y).
Eko Murtisaputra (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Insentif, Komunikasi dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan Kerja</li> <li>2. Insentif</li> <li>3. Komunikasi</li> </ol>	Lingkungan kerja, insentif, komunikasi, dan senioritas berpengaruh secara

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
	Senioritas Terhadap Semangat Kerja Karyawan	4. Senioritas	parsial dan simultan terhadap semangat kerja karyawan dilihat dari variabel lingkungan kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas ( lingkungan kerja, insentif, komunikasi, dan senioritas) secara bersama-sama berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan Ramayana Departemen Store cabang Kota Tanjungpinang
Muhammad Rifqi Ihsan (2017)	Pengaruh Komunikasi, Komitmen, Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan	1. Komunikasi 2. Komitmen 3. Insentif	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh komunikasi, keterikatan karyawan, dan insentif terhadap kinerja karyawan non manajerial PT. Yapindo Transportama Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, dimana data diperoleh langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada 76 responden non-manajemen PT. Yapindo Transportama Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Teknik analisis data

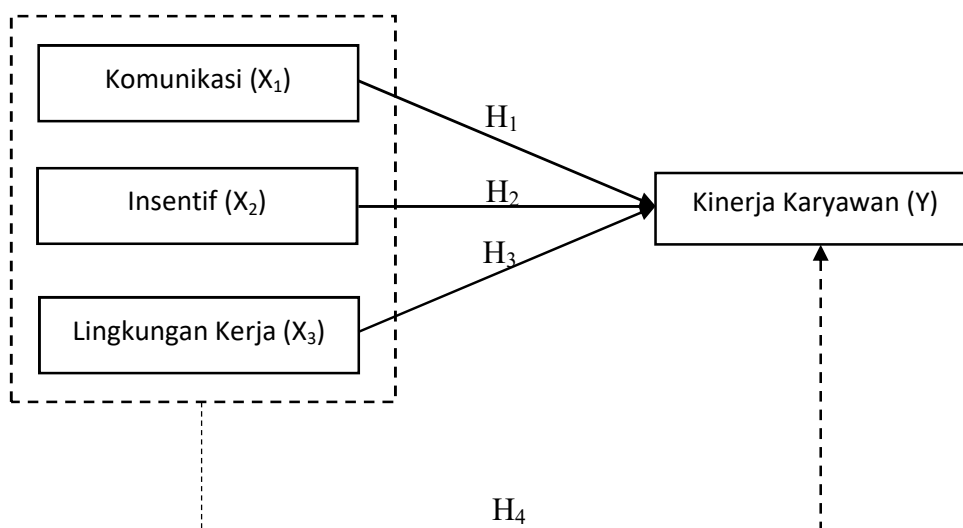
Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
			yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi, komitmen dan insentif berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan non manajerial PT. Yapindo Transportama Jakarta
Putu Lidia Marini (2023)	Analisis Gaya Kepemimpinan, Insentif Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sarana Tani Pratama Kabupaten Jembrana – Bali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gaya Kepemimpinan</li> <li>2. Insentif</li> <li>3. Motivasi Kerja</li> </ol>	Penelitian ini menghasilkan yaitu, sebagai berikut : Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan, insentif, dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima, (2) Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan, insentif, dan motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan diterima, (3) Hipotesis ketiga bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan diterima
Akhmad dan Iwan (2020)	Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja , dan Insentif Terhadap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikasi</li> <li>2. Lingkungan Kerja</li> <li>3. Insentif</li> </ol>	Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
	Kinerja Karyawan Honda Prospect Motor Pasuruan		<p>karyawan Honda Prospect Motor Pasuruan berjumlah 20 karyawan. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.</p> <p>Kesimpulan hasil penelitian ini adalah :            (1) Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan ;            (2) Terdapat pengaruh lingkungan kerjaterhadap kinerja karyawan ;            (3) Terdapat pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan.</p>
Bambang Suryantoro, Ahmad Roihkul Ikhsan, Mudayat Haqi (2019)	Analisis Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasi kerja</li> <li>2. Kepuasan Kerja</li> <li>3. Kinerja Karyawan</li> </ol>	<p>Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :            1.Motivasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur, diketahui dari nilai F hitung sebesar 74.882 lebih besar dari Ftable sebesar 3.20 dan nilai tingkat signifikan sebesar <math>0.000 &lt; 0,05</math>.            2.Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur, diketahui dari nilai t</p>

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
			hitung lebih besar dari t table sebesar (6.454 < 1.678) dan nilai tingkat signifikan sebesar 0.000 < 0.05. 3. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur, diketahui dari nilai t hitung lebih besar dari t table sebesar (3.529 > 1,678) dan nilai tingkat signifikan sebesar 0.001 < 0.05

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

## 2.7 Kerangka Berfikir



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Sumber: Diolah Penulis (2023)

Keterangan:

————→ : Secara Parsial

-----→ : Secara Simultan

## 2.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2013). Berdasarkan pendapat penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah kesimpulan sementara yang masih perlu diuji kebenarannya. Adapun hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kenzie Abiah Wisesa.

H<sub>2</sub> : Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kenzie Abiah Wisesa.

H<sub>3</sub> : Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kenzie Abiah Wisesa.

H<sub>4</sub> : Komunikasi, Insentif, dan Lingkungan Kerja secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kenzie Abiah Wisesa.