

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. LANDASAN TEORI

##### 1. Kinerja

###### a. Pengertian Kinerja

Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah dari kata *job performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya seorang karyawan dapat melakukan tugas yang dibebankan kepadanya diharapkan mampu menunjukkan suatu *performance* yang terbaik, selain itu *performance* yang ditunjukkan oleh seorang karyawan tentu saja dipengaruhi oleh berbagai faktor penting, artinya bagi peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan dari organisasi atau instansi dimana karyawan itu bekerja. Dan kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Moehariono (2009), berpendapat bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja memfokuskan perhatiannya pada prestasi kerja pegawai dan obyek pembahasannya

sama yaitu prestasi kerja pegawai. Program manajemen kerja mempunyai ruang lingkup yang besar dan menjamah semua elemen yang didayagunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan dengan benar akan menguntungkan perusahaan karena adanya kepastian bahwa upaya-upaya individu memberikan kontribusi kepada fokus strategik perusahaan (Veitzhal, 2009).

#### **b. Pengukuran Kinerja**

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Menurut Sutrisno (2010) ada enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

- 1) *Quality*. Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
- 2) *Quantity*. Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.
- 3) *Timeliness*. Merupakan sejauhmana suatu kegiatan di selesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

- 4) *Cost efectifeness*. Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumberdaya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
- 5) *Need for supervision*. Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaantapa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- 6) *Interpersonal impact*. Merupakan tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik, dan kerja samadiantara rekan kerja dan bawahan.

Menurut Sutrisno (2010), ada empat cara untuk peningkatan kinerja, yaitu :

- 1) Diskriminasi

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak.

- 2) Pengharapan

Dengan memperhatikan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki nilai kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai penghargaan yang diterimanya dari organisasi.

- 3) Pengembangan

Bagi yang bekerja dibawah standar,skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan.

#### 4) Komunikasi

Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan secara akurat mengomunikasikan penilaian yang dilakukannya.

### c. Indikator Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007) terdiri dari:

#### 1) Faktor intrinsik

Faktor Personal atau individual, yaitu pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.

#### 2) Faktor ekstrinsik

a) Faktor kepemimpinan, meliputi aspek mutu manajer dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja pada karyawan.

b) Faktor tim, meliputi aspek dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

- c) Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
- d) Faktor situasional, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

## **2. Lingkungan Kerja**

### **a. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dianggap sebagai kepribadian suatu perusahaan. Sebuah perusahaan yang mempunyai lingkungan kerja yang baik dapat mencapai visi dan misinya melalui karyawan. Perbaikan di lingkungan kerja itu sendiri dapat menumbuhkan kegairahan semangat dan kecepatan kerja, demikian juga perbaikan dibidang lainnya seperti pengupahan dan jaminan sosial dapat menumbuhkan motivasi kerja sehingga produktivitas yang dihasilkan juga lebih baik.

Menurut Sedarmayanti (2011) definisi lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Sutrisno (2010) lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar pagawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dana alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja

antara orang-orang yang ada di tempat tersebut. Menurut Sunyoto (2012) lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting bagi karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik atau kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi.

Lingkungan kerja, menurut Wursanto (2009) dibedakan menjadi dua macam, yaitu kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik, dan kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi psikis". Kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dari lingkungan kerja. Sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera, seperti warna, bau, suara, dan rasa.

#### **b. Lingkungan Kerja Fisik**

Hubungan antara lingkungan fisik dengan kenyamanan kerja sangat signifikan. Perasaan nyaman berpusat di hati setiap orang, lingkungan fisik kantor akan bersentuhan langsung dengan tubuh kita, melalui media panca indera tersebut kemudian mengalir kedalam hati sehingga lingkungan fisik kantor yang baik akan menimbulkan perasaan nyaman Misalnya seseorang akan merasa nyaman dalam bekerja karena lingkungan kerjanya tertata rapi dan bersih, warna- warna cat dinding atau peralatan kantor serasi, dan penerangan kantor yang memadai. Bekerja akan lebih tenang kalau lingkungan kerja tidak bising, tidak ada suara-suara yang mengganggu konsentrasi kerja atau mungkin bekerja

akan lebih nyaman jika sambil mendengarkan musik yang menyemangati atau yang menimbulkan inspirasi.

Menurut Sedarmayanti (2011) “lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung”. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat dikemukakan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Berikut ini beberapa faktor menurut Sedarmayanti (2011) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja fisik dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

1) Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu, perlu diperhatikan adanya penerangan/cahaya yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, pekerjaan akan berjalan lambat, banyak mengalami kesalahan, menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

2) Temperatur di tempat kerja

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh. Akan tetapi, kemampuan menyesuaikan diritersebut ada batasnya. Tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

### 3) Kelembapan di tempat kerja

Kelembapan adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, dan biasanya dinyatakan dalam presentase, kelembapan ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembapan, kecepatan udara bergerak, dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembapan tinggi akan menimbulkan pengurangan panas tubuh secara besar-besaran karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen. Selain itu, tubuh manusia selalu

berusaha untuk mencapai keseimbangan antara panas tubuh dengan suhu di sekitarnya.

4) Sirkulasi udara di tempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar diaktakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Udara yang kotor mengakibatkan sesak napas. Hal ini tidak boleh dibiarkan berlangsung terlalu lama, karena akan mempengaruhi kesehatan tubuh dan akan mempercepat proses kelelahan. Sumber utama adanya tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja dan pengaruh psikologis adanya tanaman di sekitar tempat kerja, akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

5) Kebisingan di tempat kerja

Salah satu populasi yang menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, bunyi yang tidak dikehendaki telinga karena dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi. Bahkan,

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

6) Getaran mekanis di tempat kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis yang sebagian getaran ini sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturan, baik dalam intensitas maupun frekuensi. Secara umum, getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal konsentrasi bekerja, datangnya kelelahan, timbulnya beberapa penyakit diantaranya gangguan terhadap mata, syaraf, peredaran darah, otot, dan tulang.

7) Bau-bauan di tempat kerja

Bau-bauan di tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja. Bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian AC yang tepat merupakan salah satu

cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

8) Tata warna di tempat kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya, tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih dan lain-lain karena sifat warna dapat merangsang perasaan manusia. Selain merangsang emosi atau perasaan, warna dapat memantulkan sinar yang diterimanya. Banyak atau sedikitnya pantulan cahaya bergantung pada macam warna itu sendiri.

9) Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, sehingga dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja tetapi juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan hal lain untuk bekerja.

10) Musik di tempat kerja

Menurut para pakar, musik yang bernada lembut sesuai dengan suasana, waktu, dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu, lagu-lagu

perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja. Tidak sesuai musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

#### 11) Keamanan di tempat kerja

Untuk menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman, perlu diperhatikan keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan harus dapat mengendalikan aktivitas-aktivitas perusahaannya. Dalam hal ini perusahaan mengendalikan lingkungan kerja karyawannya untuk menjaga stabilitas kinerja ataupun meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan jenis-jenis lingkungan kerja fisik dapat dilakukan sebagai berikut:

##### 1) Suhu

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan sehubungan dengan udara:

- a) Temperatur udara: temperatur udara di tempat kerja diatur berdasarkan temperatur udara di luar tempat kerja agar tubuh karyawan tidak terkejut saat masuk maupun keluar ruangan.

- b) Sirkulasi udara: tanpa sirkulasi udara temperatur udara akan meningkat. Sirkulasi udara di tempat kerja disesuaikan dengan pekerjaan karyawan.
- c) Kebersihan udara: apabila udara yang sama akan menetap pada ruangan yang sama, akan menjadikannya tidak bersih dan segar. Gunakan *air conditioner* (AC) untuk membersihkan udara sekaligus mengatur temperatur udara.

## 2) Kebisingan

Beberapa upaya untuk mengurangi kebisingan antara lain:

- a) Mengganti mesin-mesin lama dengan mesin baru dengan tingkat kebisingan yang rendah.
- b) Mengganti “jenis proses” mesin (dengan tingkat kebisingan yang lebih rendah) dengan fungsi proses yang sama, contohnya pengelasan digunakan sebagai penggantian proses *riveting*.
- c) Modifikasi “tempat” mesin, seperti pemberian dudukan mesin dengan material-material yang memiliki koefisien redaman getaran lebih tinggi.
- d) Pemasangan peredam akustik (*acoustic barrier*) dalam ruang kerja.

### 3) Vibrasi

Pengendalian getaran dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Menggunakan peralatan kerja yang rendah intensitas getarannya.
- b) Menambah damping diantara tangan dan alat
- c) Memelihara peralatan dengan baik
- d) Meletakkan peralatan dengan teratur
- e) Menggunakan remot kontrol

### 4) Pencahayaan

Cahaya yang kurang jelas mengakibatkan penglihatan kurang jelas, sehingga pekerjaan menjadi lambat, banyak mengalami kesalahan dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan. Adapun usaha pengendalian cahaya dapat dilakukan sebagai berikut:

- a) Mengurangi penggunaan lampum apabila cahaya matahari cukup menerangi ruangan.
- b) Menyalakan lampu apabila cahaya dalam ruangan sedikit.

### 5) Penataan ruangan

Penataan dalam ruangan bertujuan untuk membuat karyawan merasa nyaman dan mengurangi tingkat stres dan kebosanannya. Beberapa hal yang dapat dilakukan dalam penataan ruangan adalah sebagai berikut:

- a) Penataan warna dalam ruangan yang dapat merangsang perasaan karyawan
- b) Mendekorasi ruangan agar rapi dan nyaman dipandang
- c) Menjaga kebersihan ruangan

### **c. Lingkungan Kerja Non Fisik**

Selain lingkungan fisik, perusahaan juga perlu memperhatikan kondisi lingkungan nonfisik. Lingkungan kerja non fisik tersebut merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh pegawai. Karena itu, lingkungan kerja yang dapat memberikan perasaan-perasaan aman dan puas dapat mempengaruhi perilaku pegawai ke arah yang positif sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi.

Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Wursanto (2009) bahwa “tugas pimpinan organisasi adalah menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan menciptakan human relations sebaikbaiknya”. Karena itulah, maka pimpinan menjadi faktor yang dapat menciptakan lingkungan kerja non fisik dalam lingkup organisasi. Lingkungan nonfisik mencakup antara lain:

#### 1) Hubungan kerja antara atasan dan bawahan

Sikap atasan terhadap bawahan memberikan berpengaruh terhadap pegawai dalam melaksanakan aktivitasnya. Sikap yang bersahabat dan saling menghormati diperlukan dalam hubungan antara atasan dan bawahan untuk bekerja sama mencapai tujuan perusahaan.

## 2) Hubungan antar sesama pegawai

Hubungan kerja antar sesama pegawai sangat diperlukan dalam melakukan pekerjaan, terutama bagi pegawai yang bekerja secara berkelompok. Konflik dapat memperkeruh suasana kerja sehingga berdampak pada penurunan motivasi kerja pegawai. Hubungan kerja yang baik antara sesama pegawai dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Sedarmayanti (2011) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Wursanto (2009) menyebutnya sebagai lingkungan kerja psikis yang didefinisikan sebagai “sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja”. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan pancaindera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya. Jadi, lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh perasaan.

Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang tidak dapat terdeteksi oleh panca indera manusia, namun dapat dirasakan. Beberapa macam lingkungan kerja yang bersifat non fisik menurut Wursanto (2009) yaitu:

1) Perasaan aman pegawai

perasaan aman pegawai merupakan rasa aman dari berbagai bahaya yang dapat mengancam keadaan diri pegawai. Wursanto (2009), perasaan aman tersebut terdiri dari sebagai berikut:

- a) rasa aman bahaya yang mungkin timbul pada saat menjalankan tugasnya.
- b) Rasa aman dari pemutusan hubungan kerja yang dapat mengancam penghidupan diri dan keluarganya.
- c) Rasa aman dari bentuk intimidasi ataupun tuduhan dari adanya kecurigaan antar pegawai.

2) Loyalitas pegawai

Loyalitas merupakan sikap pegawai untuk setia terhadap perusahaan atau organisasi maupun terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Loyalitas ini terdiri dari dua macam, yaitu loyalitas yang bersifat vertikal dan horizontal. Loyalitas yang bersifat vertikal yaitu loyalitas antara bawahan dengan atasan atau sebaliknya antara atasan dengan bawahan. Loyalitas ini dapat terbentuk dengan berbagai cara. Menurut pendapat Wursanto (2009) untuk menunjukkan loyalitas tersebut dilakukan dengan cara:

- a) Kunjungan atau silaturahmi ke rumah pegawai oleh pimpinan atau sebaliknya, yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan seperti arisan.
- b) Keikutsertaan pimpinan untuk membantu kesulitan pegawai dalam berbagai masalah yang dihadapi pegawai.
- c) Membela kepentingan pegawai selama masih dalam koridor hukum yang berlaku.
- d) Melindungi bawahan dari berbagai bentuk ancaman

Loyalitas yang berbentuk horisontal merupakan loyalitas antar bawahan atau antar pimpinan. Loyalitas horisontal ini dapat diwujudkan dengan kegiatan seperti kunjung mengunjungi sesama pegawai, bertamasya bersama, atau kegiatan-kegiatan lainnya.

### 3) Kepuasan pegawai

Kepuasan pegawai merupakan perasaan puas yang muncul dalam diri pegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Perasaan puas ini meliputi kepuasan karena kebutuhannya terpenuhi, kebutuhan soialnya juga dapat berjalan dengan baik, serta kebutuhan yang bersifat psikologis juga terpenuhi.

Lingkungan kerja non fisik menjadi tanggung jawab pimpinan yang dapat diciptakan dengan menciptakan *human relations* yang sebaik-baiknya.

Karena itulah maka untuk menciptakan lingkungan kerja non fisik tersebut, dapat diusahakan dengan menciptakan *human relations* yang baik. Selain itu, pimpinan juga dapat menyediakan pelayanan kepada pegawai sehingga pegawai merasa aman dan nyaman di dalam organisasi karena kebutuhan psikologisnya dapat terpenuhi.

1) *Human relations*

Hubungan pegawai dapat diartikan dengan hubungan antar manusia (*human relations*) dalam sebuah organisasi, karena pegawai secara individu merupakan manusia. Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah “interaksi tatap muka antar dua orang atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula”.

2) Fasilitas pelayanan karyawan

Dengan adanya fasilitas bersifat pelayanan ini dimaksudkan agar pegawai tenang dalam bekerja. Program pelayanan karyawan ini merupakan bentuk program pemeliharaan karyawan. Pemeliharaan merupakan suatu langkah perusahaan dalam mempertahankan karyawan agar tetap mau bekerja dengan baik dan produktif, dengan cara memperhatikan kondisi fisik, mental dan sikap karyawannya, agar tujuan perusahaan dapat tercapai pemeliharaan karyawan dilakukan dengan tujuan baik untuk perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri.

Kajian tentang lingkungan kerja non fisik sebagaimana diuraikan di atas bertujuan untuk membentuk sikap yang diharapkan tentunya adalah sikap positif yang mendukung terhadap pelaksanaan kerja yang dapat menjamin pencapaian tujuan organisasi. Sehubungan dengan masalah pembentukan dan pengusahaan sikap dan perilaku, yaitu adalah sebagai berikut :

- 1) Pengawasan yang dilakukan secara kontinyu dengan menggunakan sistem pengawasan yang ketat.
- 2) Suasana kerja yang dapat memberikan dorongan dan semangat kerja yang tinggi.
- 3) Sistem pemberian imbalan (baik gaji maupun perangsang lain) yang menarik.
- 4) Perlakuan dengan baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, kesempatan untuk mengembangkan karier semaksimal mungkin sesuai dengan batas kemampuan masing-masing anggota.
- 5) Ada rasa aman dari para anggota, baik di dalam dinas maupun di luar dinas.
- 6) Hubungan berlangsung secara serasi, lebih bersifat informal, penuh kekeluargaan.
- 7) Para anggota mendapat perlakuan secara adil dan objektif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan internal pegawai atau sumber daya manusia meliputi serikat kerja, sistem informasi, karakter/budaya organisasi, dan konflik-konflik internal". Sehubungan dengan pendapat tersebut, maka untuk dapat mengetahui lingkungan kerja

non fisik dapat dilihat dari pelaksanaan pengawasan, suasana kerja (konflik-konflik), sistem pemberian imbalan, perlakuan, perasaan aman (serikat kerja), hubungan antar individu dan perlakuan adil dan objektif.

Beberapa hal tersebut kemudian digunakan sebagai indikator untuk mengetahui keadaan lingkungan kerja non fisik. jadi, penelitian ini menggunakan indikator untuk mengetahui lingkungan kerja non fisik, yaitu: pelaksanaan pengawasan, suasana kerja, sistem imbalan, perlakuan, perasaan aman, hubungan antar individu, keadilan dan objektivitas.

### **3. Motivasi**

Menurut Sutrisno (2010) motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan aktifitas tertentu, motivasi sering kali diartikan sebagai faktor yang mendorong perilaku seseorang. Dengan kata lain faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan atau keinginan orang tersebut. Apabila seseorang menginginkan sesuatu, maka ia akan terdorong melakukan sesuatu untuk mendapatkan apa yang diinginkan atau dibutuhkannya.

Menurut Sutrisno (2010) keinginan dan kebutuhan seseorang dengan orang yang lainnya berbeda-beda, hal itu terjadi karena proses mental yang telah terjadi dalam diri seseorang tersebut. Proses mental ini yang membentuk persepsi pada diri seseorang dan proses pembentukan persepsi

diri ini sejatinya merupakan proses belajar seseorang terhadap segala sesuatu yang dilihat dan dialami dari lingkungan disekelilingnya. Ada 2 faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu:

a. Faktor Internal

1) Keinginan untuk dapat hidup

Merupakan kebutuhan manusia di dunia untuk bertahan dan mau mengerjakan apa saja. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk memperoleh kompensasi yang memadai, pekerjaan tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai, dan kondisi kerja yang aman dan nyaman

2) Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Hal ini sering kita alami dalam kehidupan sehari-hari bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki sesuatu akan mendorong kita untuk bekerja lebih keras.

3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja keras disebabkan karena keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status

sosial yang lebih tinggi orang akan mengeluarkan uang dimana untuk mendapatkan uang tersebut ia harus bekerja keras.

#### 4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Jika dirinci, keinginan untuk memperoleh pengakuan dapat dilihat dari adanya penghargaan terhadap prestasi, hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana serta perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

#### 5) Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja dan melakukan apapun untuk mendapatkan kekuasaannya walaupun terkadang orang melakukan tindakan tak terpuji, namun cara yang ditempuh merupakan usaha untuk mencapai yang ia inginkan.

### b. Faktor Eksternal

#### 1) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah seluruh sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

#### 2) Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan yang utama bagi karyawan dan untuk menghidupi keluarga dan dirinya sendiri.

Kompensasi merupakan alat motivasi atau cara yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong karyawan bekerja dengan optimal.

3) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing karyawan agar melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

4) Adanya jaminan pekerjaan

Seseorang akan bekerja keras mengorbankan segala yang ia miliki untuk perusahaan jika seseorang tersebut merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan.

5) Status dan tanggung jawab

Setiap karyawan yang bekerja hingga suatu masa dalam suatu perusahaan akan menginginkan mendapat kesempatan untuk menduduki jabatan tertentu, dengan menduduki sebuah jabatan karyawan akan merasa dipercaya dan diberi tanggung jawab serta wewenang sehingga akan menjadi dorongan tersendiri untuk dapat memenuhi *sense of achievement* sehari-hari karyawan.

6) Peraturan yang fleksibel

Perusahaan yang besar, biasanya sudah diterapkan sistem kerja yang harus dipatuhi seluruh karyawan yang memuat

peraturan dan prosedur kerja yang bersifat mengatur dan melindungi para karyawan, sebaiknya peraturan dan prosedur kerja ini dapat memberikan motivasi bagi karyawan untuk terus berkinerja lebih baik.

Manfaat utama dari motivasi adalah sebagai salah satu usaha untuk memperbaiki mutu dan peningkatan kualitas dan produktivitas pada seorang individu. Bagi perusahaan motivasi akan meningkatkan keuntungan dari meningkatnya produktivitas karyawan. Bagi karyawan bermanfaat untuk meningkatkan ketrampilan serta semangat kerja agar nantinya karyawan lebih giat dan hasil kerjanya akan lebih baik dalam melaksanakan kerja. Dan untuk masyarakat akan mendapatkan kepuasan dari apa yang ditawarkan dan dihasilkan suatu perusahaan. Adapun tujuan dari motivasi ini adalah

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- c. Meningkatkan kestabilan karyawan perusahaan
- d. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
- e. Mengefektifkan pengadaan karyawan
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik antar karyawan
- g. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan
- h. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- i. Memperkuat rasa tanggungjawab terhadap tugas
- j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Melalui pendapat para ahli diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa motivasi merupakan suatu motif yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan apa yang diinginkan. Motivasi ini didasari berbagai latar belakang yang akan memberikan dampak suatu kinerja yang lebih baik yang dilakukan oleh seseorang agar keinginan seseorang dapat tercapai.

## **B. HASIL PENELITIAN SEBELUMNYA**

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

1. Handayani (2010), dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Koperasi Simpan Pinjam Trijaya Mandiri Pare Kediri. Motivasi kerja pegawai seperti pengembangan karier mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja pegawai dibandingkan dengan pengaruh Gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan yang sesuai diterapkan pada Dinas Tenaga Kerja Propinsi Lampung adalah gaya konsultasi sedangkan kinerja sangat baik dapat dilihat tingkat kreatifitas yang sangat tinggi. Oleh karena itu, pengembangan karier harus terus ditingkatkan dengan cara mengikuti pendidikan baik formal maupun informal. Untuk gaya kepemimpinan

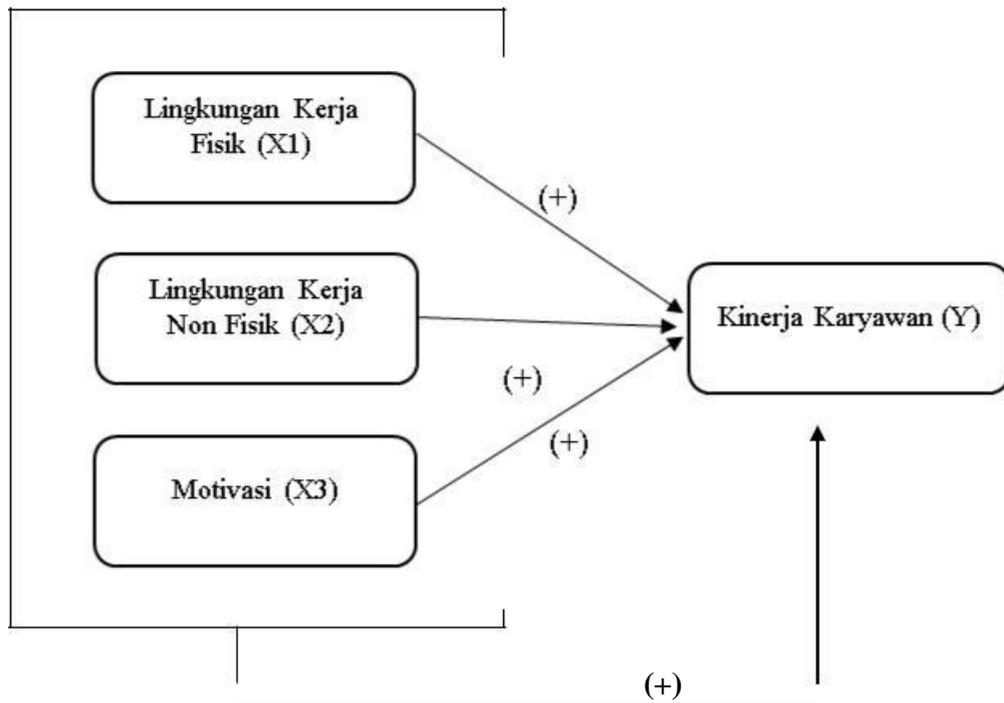
konsultasi terus di pertahankan agar terus tercipta hubungan yang harmonis dengan adanya komunikasi timbal balik antara pimpinan dan bawahan baik secara formal dan informal. Untuk meningkatkan terus kinerja pegawai maka perlu diberikan kesempatan memberikan ide-ide atau membuat inovasi dalam menyelesaikan pekerjaannya agar mereka lebih merasa bertanggung jawab pada pekerjaan.

2. Rahmawati (2014), Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai studi pada pusat koperasi pegawai Republik Indonesia di Kota Malang. Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa bahwa keadaan lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik dan kinerja karyawan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sudah baik. Dimanadari hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa lingkungan kerja fisik yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja non fisik yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga diketahui bahwa secara simultan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Utara mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Dhermawan (2012), Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan dan kinerja pegawai di koperasi pegawai

republik indonesia “limintu” kecamatan rengel kabupaten tuban. Pada penelitian ini dapat di tarik beberapa kesimpulan yaitu Motivasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai meskipun para pegawai yang bekerja di Dinas PU Provinsi Bali memiliki motivasi kerja yang baik, demikian juga dengan Lingkungan Kerja, karena berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja meskipun lingkungan kerja di Dinas PU Provinsi Bali mengalami perbaikan, hal tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawainya. Kompetensi dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dimana semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka akan semakin baik pula kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai tersebut sementara semakin baik teori atau penelitian sebelumnya.

### **C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat digambarkan suatu bagian kerangka pemikiran mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan sebagai berikut:



**Gambar II.1**

**Kerangka Pikir Penelitian**

#### **D. HIPOTESA PENELITIAN**

Berdasarkan kerangka penelitian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga variabel lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Vltava Yogyakarta.
2. Diduga variabel lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Vltava Yogyakarta.
3. Diduga variabel Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Vltava Yogyakarta.
4. Diduga variabel lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Vlatava Yogyakarta.

