

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan hal yang utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kinerja suatu organisasi. Tuntutan kebutuhan organisasi yang sangat tinggi menuntut daya tahan organisasi dalam menjembatani berbagai persoalan baik internal maupun eksternal (Didi et al., 2019). Didalam suatu organisasi terdapat kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara teratur dan berulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karenanya sebuah organisasi harus didukung oleh sumber daya yang berkualitas baik yang berwujud material, modal maupun manusia sehingga dapat mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian pemilihan SDM yang tepat sangat perlu diperhatikan agar kinerja suatu perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Sumber daya manusia merupakan kekuatan yang lebih kuat dalam organisasi/perusahaan dimana sikap dan perilaku mereka ikut berkontribusi terhadap produktivitas, kinerja individu dan kinerja organisasi. Guna memperoleh tujuan suatu organisasi, tentu memerlukan karyawan yang memenuhi syarat perusahaan dan mampu melaksanakan tugas maupun tanggung jawab yang sudah di tetapkan perusahaan. Optimalisasi sumber daya manusia (SDM) dijadikan prioritas utama bagi organisasi untuk memaksimalkan kinerjanya mengingat SDM berperan penting dan menjadi kunci untuk mencapai kinerja terbaik. Supaya suatu

perusahaan dapat berjalan efektif sesuai dengan tujuannya, tentu kinerja pegawai yang baik sangat diperlukan demi kelangsungan jalannya perusahaan tersebut.

Tujuan dari sebuah perusahaan adalah untuk memperoleh laba semaksimal mungkin, hal ini tentunya didukung dengan adanya kinerja yang baik yang dilakukan oleh karyawan. Kinerja yang baik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, sedangkan kinerja yang buruk dapat berdampak pada kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi tantangan manajemen paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan keberlangsungan organisasi tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia didalamnya (Gomes et al., 2021).

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Kinerja sangat berkaitan dengan hasil setiap individu dalam beberapa periode waktu. Tercapainya sebuah tujuan dari suatu organisasi diperoleh dengan adanya kinerja para pegawai dari organisasi tersebut (Widyastuti & Rahardja, 2018).

Seorang karyawan bisa dikatakan memiliki kinerja yang baik, bila mereka bisa melakukan pekerjaan dengan baik pula, maksudnya mencapai target sesuai yang ditetapkan oleh perusahaan dengan evaluasi kinerja, dengan kata lain untuk mendorong karyawan untuk bersaing memperoleh penghargaan, bonus, ataupun dipromosikan ke jabatan yang lebih baik. Peningkatan kemajuan karyawan dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan disebut sebagai kinerja. Banyak faktor

yang mempengaruhi hasil baik atau buruk karyawan, termasuk komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik.

Komunikasi internal yang baik menciptakan suatu iklim yang menyenangkan, dan berdampak pada semangat kerja, kenyamanan dengan berakibat kinerja tinggi. Komunikasi internal rendah disebabkan adanya hubungan atasan dan bawahan tidak harmonis, sering cekcok atau bersitegang akibat adanya suatu kesalahpahaman. Menurut (Mijaya & Susanti, 2023) komunikasi yang baik dapat terjalin bukan hanya dengan pimpinan, namun dengan antar rekan kerja lingkup organisasi.

Selain komunikasi internal, lingkungan kerja fisik pun berperan sebagai salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kinerja seorang pegawai. hal ini karena lingkungan kerja berhubungan dengan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai saat bekerja, baik yang berbentuk fisik maupun non fisik, langsung atau tidak langsung yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja yang memuaskan bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan kinerja pegawai (Tinggi et al., 2021).

Lingkungan kerja fisik berupa tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang tenang, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan yang cukup, dan tingkat kebisingan. Memiliki lingkungan kerja yang sangat nyaman bisa meningkatkan produktivitas pegawai di suatu organisasi. Dan guna menjaga tempat dan kondisi

lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya.

Atas dasar itulah, bisa dikatakan bila komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik berhubungan bagi kinerja karyawan. Di dalam suatu organisasi yang memuat seluruh elemen organisasi baik atasan maupun bawahan diharuskan adanya komunikasi yang efektif agar pesan-pesan yang disampaikan mudah dipahami. Selain komunikasi internal, situasi lingkungan kerja yang baik dan nyaman pun bisa memengaruhi perilaku pegawai untuk lebih bersemangat dalam bekerja.

Telkom STO (Sentral Telepon Otomat) merupakan kantor telkom yang lebih berhubungan dengan sisi teknis. Biasanya STO ditempati oleh anak perusahaan Telkom yaitu PT. Telkom Akses beserta beberapa mitra Telkom. STO sendiri lebih berfokus pada pekerjaan teknis lapangan yaitu pemasangan jaringan baru dan pemeliharaan jaringan di beberapa segmen. Telkom menjadi perusahaan sebagai penyedia layanan jasa telekomunikasi. Dalam melaksanakan pelayanan di Indonesia setiap karyawan harus selalu meningkatkan kinerjanya dengan menerapkan penerapan *Good Corporate Governance*, suatu pedoman yang sudah disepakati oleh stakeholders (pihak yang berkepentingan) agar selalu konsisten dalam melaksanakan tugas dalam dan kewajiban karyawan.

Seiring tingginya pengguna internet terhitung sejak Januari 2023 dimana pengguna tahun 2023 lebih tinggi 3,85% dibanding setahun lalu pada Januari 2022, yaitu sebanyak 205 juta jiwa. Rata-rata orang Indonesia menggunakan internet selama 7-42 menit setiap harinya. Selain itu, 98,3% pengguna internet di Indonesia

menggunakan telepon genggam. Dalam hal ini semakin banyak pengguna internet maka akan semakin banyak pula pelanggan baru yang akan menggunakan layanan indihome telkom. Dan banyak kompetitor lain yang mulai bermunculan untuk menangkap potensi pasar akibat aktivitas pengguna internet.

Berbagai upaya harus dilakukan oleh PT Telkom demi memanfaatkan peluang bisnis karena terjadinya fenomena aktivitas tinggi nya pengguna internet di Indonesia ini dengan meningkatkan performa kinerja karyawan dengan membentuk komunikasi yang baik sehingga pesan atau informasi yang diterima juga dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini juga diimbangi dengan lingkungan kerja yang membuat karyawan merasa nyaman agar mampu memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di STO Telkom Johar terindikasi beberapa masalah pada kinerja yang belum maksimal, memenuhi target yang sudah direncanakan, dan realisasi dari hasil yang ditargetkan. Adapun data yang diperoleh penulis mengenai kinerja karyawan divisi *assurance* STO Telkom Johar sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Penilaian Kinerja Karyawan Divisi Assurance STO Telkom Johar Tahun 2020-2022

Nilai	Bobot	Yudisium Kinerja	Tahun					
			2020		2021		2022	
			Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
4	86-100	Sangat baik	2	6,25	2	7,40	1	3,33
3	71-85	Baik	30	93,75	23	85,18	25	83,3
2	61-70	Cukup	-	-	2	7,40	3	10
1	41-60	Kurang	-	-	-	-	1	3,33
0	0-40	Buruk	-	-	-	-	-	-
Jumlah Karyawan			32	100	27	100	30	100

Sumber : Data yang telah diolah (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.1 data penilaian kinerja karyawan divisi *assurance* STO Telkom Johar tahun 2021 hingga tahun 2022, maka dapat terlihat bahwa kinerja karyawan STO Telkom Johar khususnya divisi *assurance* mengalami penurunan kinerja. Pada tahun 2020 hingga 2021 karyawan dengan predikat sangat baik terdapat 2 karyawan dengan masing masing presentase 6,25% dan 7,40%, namun pada tahun 2022 karyawan yang memperoleh predikat penilaian sangat baik mengalami penurunan dari 2 karyawan menjadi 1 karyawan dengan presentase 3,33%. Kemudian karyawan yang mendapatkan penilaian baik mengalami fluktuatif dari segi jumlah karyawan dan dari segi presentase mengalami penurunan, hal ini dapat terlihat pada tahun 2020 terdapat 30 karyawan dengan 93,75% menjadi 23 karyawan dengan 85,18% pada tahun 2021 naik lagi menjadi 25 karyawan dengan presentase 83,3%. Selanjutnya pada tahun 2021 hingga tahun 2022 mengalami kenaikan jumlah karyawan yang mendapatkan predikat cukup, yaitu dari 2 karyawan dengan presentase 7,40% menjadi 3 karyawan dengan presentase 10%, padahal di tahun 2020 tidak ada karyawan yang mendapatkan penilaian cukup. Selanjutnya pada tahun 2020 dan 2021 tidak ada karyawan yang mendapatkan penilaian kinerja kurang baik. Namun pada tahun 2022 terdapat 1 karyawan yang mendapatkan penilaian kurang baik dengan presentase 3,33%. Target yang diharapkan perusahaan tentunya semua karyawan mendapatkan penilaian kinerja baik, namun pada kenyataannya terdapat karyawan yang mendapatkan penilaian kinerja cukup dan kurang baik. Karyawan yang memiliki kinerja kurang baik inilah yang menjadi masalah bagi perusahaan. Dari hasil wawancara dan survai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan

meliputi pencapaian target setiap karyawan, ketepatan waktu dalam bekerja, dan penilaian terhadap tingkat kualitas dan kuantitas karyawan. Namun dari hasil wawancara dengan leader divisi *assurance* terdapat salah satu faktor yang cukup berpengaruh sehingga menyebabkan terjadinya penurunan kinerja yaitu terkait komunikasi antar sesama rekan kerja, dikarenakan komunikasi di STO Telkom Johar lebih sering menggunakan media sosial seperti telegram untuk menyampaikan informasi terkait sejauh mana para karyawan sudah menyelesaikan tugas mereka, kemudian menyampaikan kendala saat menyelesaikan pekerjaan hal ini dirasa kurang efektif.

Kierja yang buruk tidak hanya merugikan bagi perusahaan tetapi juga merugikan karyawan itu sendiri. Jika kinerja seorang karyawan lemah atau menurun maka hal tersebut perlu diwaspadai oleh karyawan karena bisa mengakibatkan hal-hal yang tidak diinginkan oleh karyawan tersebut, seperti pemotongan tunjangan, penurunan jabatan, bahkan yang paling buruk dapat diputus masa kontrak nya dikarenakan di STO Telkom Johar juga menerapkan sistem *rolling* bisa saja nanti karyawan yang memiliki performa rendah akan di putus masa kontraknya dan ditempatkan ke wilayah lain.

Dari tabel 1.1 terdapat 1 orang karyawan yang memiliki performa kinerja pada kategori kurang baik, mungkin ini tidak secara langsung berdampak bagi perusahaan, namun secara tidak langsung ini akan mempengaruhi kelangsungan masa kerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu mengapa perusahaan perlu memperhatikan setiap performa kinerja karyawan nya dan sebisa mungkin

mengarahkan karyawan untuk dapat bekerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan agar mereka mendapatkan performa kinerja yang baik.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan, yaitu komunikasi internal. Dalam suatu organisasi makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama pegawai memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Keefektifan komunikasi akan berjalan baik apabila sama-sama memahami maksud dari informasi komunikasi tersebut (Hidayat et al., 2023). Komunikasi antara atasan kepada bawahan harus memiliki makna kemaknaan yang saling dimengerti satu sama lainnya agar terjadi harmonisasi komunikasi organisasi ataupun sebaliknya (Nur Djannah, 2023). Sehingga agar tidak mengalami penurunan kinerja pada perusahaan harus diimbangi dengan komunikasi yang baik dan juga lingkungan kerja yang nyaman.

PT Telkom Semarang memiliki peraturan melakukan sistem *rolling* karyawan setiap 3 bulan sekali untuk karyawan Telkom STO, jadi karyawan yang bekerja di Telkom STO Johar ini adalah karyawan hasil system *rolling* dari Telkom STO wilayah lainnya yang masih berada di area Semarang. Berdasarkan hasil observasi peneliti saat melakukan kegiatan magang selama 40 hari, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ini menjadi salah satu alasan yang menyebabkan terjadinya kecanggungan dalam berkomunikasi, kecanggungan ini terjadi dikarenakan karyawan yang tidak saling mengenal sebelumnya sehingga mereka harus beradaptasi kembali dengan lingkungan barunya. Kemudian berdasarkan hasil wawancara beberapa karyawan dan kepala divisi *assurance* mengenai komunikasi

internal yang terjadi di dalam perusahaan interaksi antar karyawan dengan karyawan lain dan juga pemimpin dengan bawahannya dalam lingkungan perusahaan masih kurang, baik karena karyawan yang kurang cocok dengan partner kerjanya, kemudian faktor lain seperti kurang jelas mendengarkan informasi yang ada sehingga terjadi miskomunikasi antar karyawan, dan bawahan yang masih merasa segan untuk menyampaikan kesulitan-kesulitan yang mereka hadapi dalam bekerja. Hal itu muncul karena rendahnya komunikasi yang dilakukan dalam perusahaan.

Telkom STO Johar selalu melakukan pemeliharaan fasilitas pekerjaan secara berkala guna mendukung karyawan dalam bekerja setiap harinya. Namun saat peneliti melakukan observasi masih ada beberapa masalah seperti AC yang mengalami kebocoran sehingga di siang hari suhu udara menjadi sangat panas ditambah karena kondisi cuaca wilayah Semarang yang selalu panas menyebabkan karyawan menjadi tidak nyaman saat bekerja. Hal ini dapat menurunkan kinerja karyawan akibat lingkungan kerja yang kurang mendukung. Masalah lain yang terjadi adalah tata letak ruangan yang kurang baik, seperti *locker* para karyawan teknisi *assurance* yang tempatnya masih menjadi satu diruangan team leader *assurance* dan *provisioning*.

Adapun setelah dilakukan pra survai oleh peneliti mengenai lingkungan kerja fisik pada Telkom STO Johar pada bulan November 2023 yang ditanyakan pada 20 karyawan Telkom STO Johar mengenai tanggapan masalah yang terjadi pada lingkungan kerja fisik, ada 5 aspek yang ditanyakan kepada responden yaitu: (1) penerangan ruang kerja, (2) kebersihan ruang kerja, (3) sirkulasi udara ruang kerja,

(4) pemeliharaan fasilitas kantor, dan (5) tingkat keamanan dalam bekerja. Berikut merupakan data pra survai yang dilakukan peneliti untuk 20 responden pada Telkom STO Johar:

Tabel 1. 2 Tabel Pra Survai Lingkungan Kerja Fisik di Telkom STO Johar

No	Pernyataan	Jumlah Karyawan	Alternatif jawaban				Sangat Tidak Setuju
			Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	
1.	Penerangan/cahaya di tempat kerja sudah baik dan memadai	20	-	20%	45%	35%	-
2.	Sirkulasi udara ruang kerja sudah cukup baik dan nyaman	20	-	15%	30%	50%	5%
3.	Penyusunan tata letak ruang kerja sangat nyaman untuk bekerja	20	-	10%	10%	80%	-
4.	Kebisingan di luar tidak mengganggu aktivitas	20	-	35%	25%	35%	5%
5.	Pemeliharaan fasilitas kantor sudah baik	20	-	15%	15%	70%	-

Sumber : responden karyawan STO Telkom Johar 2023

Berdasarkan hasil pra survai yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan secara keseluruhan lingkungan kerja fisik pada Telkom STO Johar, dalam hal penerangan/cahaya di tempat kerja di Telkom STO Johar menyatakan bahwa penerangan sudah cukup baik yaitu sebanyak 9 responden (45%), dan sebanyak 7 responden menyatakan kurang baik dengan presentase (35%). Bentuk bangunan kantor divisi *assurance* tidak didukung dengan adanya jendela sehingga mempengaruhi intensitas cahaya matahari yang masuk sehingga karyawan perlu menghidupkan lampu untuk membantu penerangan pada saat bekerja. kemudian untuk indikator terkait sirkulasi udara ditempat kerja sebanyak 10 responden (50%) menyatakan kurang baik dan 1 responden menyatakan sangat

tidak baik (5%). Alasan responden menyatakan sirkulasi udara di ruang kerja kurang baik adalah penggunaan *Air Conditioner* (AC) di ruang kerja membuat ruangan menjadi selalu tertutup sehingga hal ini mempengaruhi sirkulasi udara di ruang kerja. Penggunaan AC juga kerap kali mengalami kebocoran sehingga kelembaban di ruang kerja menjadi kurang nyaman. Selanjutnya terkait penyusunan tata letak ruang kerja, pada indikator ini dominan responden menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 16 responden dengan persentase (80%). Hal ini dapat dijelaskan saat peneliti melakukan observasi di lokasi penelitian, dimana loker penyimpanan barang para teknisi masih menjadi satu di dalam ruang tempat kerja, hal ini membuat ruangan menjadi terasa sempit karena ruangan hanya memuat kapasitas 10 orang dan juga tata letak meja untuk para karyawan tidak disesuaikan ukurannya sehingga membuat ruangan semakin sempit. Kemudian pada indikator tingkat kebisingan di ruang kerja sebanyak 7 responden menyatakan sudah baik, dan 7 responden menyatakan kurang baik dengan persentase (35%). Jika dilihat posisi kantor STO Telkom Johar berdekatan dengan lokasi pasar Johar yang menjadi tempat banyak aktivitas kendaraan sehingga hal ini membuat tingkat kebisingan di lingkungan kerja menjadi kurang baik. Kemudian pada indikator pemeliharaan fasilitas kantor sebanyak 14 responden menyatakan kurang baik dengan persentase sebesar (70%). Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa STO Telkom Johar sudah melakukan pemeliharaan fasilitas kantor secara berkala. Namun pada saat peneliti melakukan observasi masih ada beberapa masalah seperti AC yang mengalami kebocoran sehingga di siang hari suhu udara menjadi sangat panas ditambah karena kondisi cuaca wilayah Semarang yang selalu panas

menyebabkan karyawan menjadi tidak nyaman saat bekerja. Dalam hal ini dapat diindikasikan permasalahan yang perlu mendapat perhatian lebih dengan lingkungan kerja di Telkom STO Johar adalah terkait sirkulasi udara, penyusunan tata letak ruang dan pemeliharaan fasilitas kantor.

Berdasarkan latar belakang di atas, faktor komunikasi internal dan Lingkungan kerja fisik diduga mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat pencapaian kinerja karyawan, Hal tersebut dapat diasumsikan, apabila komunikasi tidak terlaksana dengan baik dan lingkungan kerja fisik yang tidak nyaman akan menghasilkan kinerja karyawan yang rendah. Begitu pula sebaliknya, apabila komunikasi dan lingkungan kerja fisik baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Untuk itu peneliti memilih judul kajian, ***“Pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan Divisi Assurance Telkom STO Johar.”***

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kinerja pada karyawan Telkom STO Johar masih belum optimal. Dapat diindikasikan permasalahan di lokasi riset yaitu masih rendahnya hasil kinerja karyawan dan masih belum memenuhi target yang sudah ditentukan perusahaan, terlihat karyawan yang belum mampu maksimal dalam pekerjaan serta lingkungan kerja yang masih kurang memadai dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi (Sugiyono, 2006: 26). Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi Internal berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Telkom STO Johar?

2. Apakah Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Telkom STO Johar?
3. Apakah Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Telkom STO Johar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat terkait dengan sistem komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Telkom STO Johar. Berikut beberapa manfaat yang dapat dikonstruksikan oleh peneliti melalui penelitian ini yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat yang didapat dalam melakukan penelitian ini memberikan saran untuk membantu memahami dan memperluas pengetahuan yang terjadi di dalam perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusianya

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat dari melakukan penelitian ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat dalam melakukan pertimbangan dan evaluasi dalam memberikan sumbangan pemikiran bagi Telkom STO Johar.

1.5 Kerangka Teori

Menurut Cushwayy, Barry (2004), mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai elemen dari suatu proses yang membantu suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Tujuan dari manajemen sumber daya manusia bervariasi pada organisasi atau perusahaan dan sesuai dengan tingkat perkembangan organisasi atau manajemen sumber daya manusia nya. Menurut Schuler, Randall S, Jackson Susan E (1999), manajemen sumber daya manusia mempunyai arti yang penting yang memberikan sumbangan dalam mencapai tujuan organisasi serta memastikan bahwa sumber daya manusia telah digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan organisasi atau perusahaan.

Cushwayy, Barry (1994) memberikan pendapat mengenai tujuan manajemen sumber daya manusia kedalam tujuh hal, diantaranya:

- a. Memberi input perihal kebijakan sumber daya manusia terhadap perusahaan bahwa SDM yang ada memiliki motivasi dan kinerja yang tinggi dan memiliki kelengkapan sarana dalam menghadapi perubahan serta mampu memenuhi kebutuhan karyawannya.
- b. Menjalankan kebijakan dan mengelola semua kebijakan serta mekanisme SDM yang dibutuhkan agar tujuan perusahaan tercapai.

- c. Mendukung dan mengarahkan seluruh strategi organisasi yang terkait dengan bidang SDM.
- d. Memfasilitasi segala dukungan dan menciptakan suasana yang membantu manajer lini mencapai tujuannya,
- e. Menyelesaikan masalah agar menjadi kondusif dalam hubungan antar karyawan dan meyakini tidak ada gangguan dalam mencapai tujuannya
- f. Memfasilitasi komunikasi antara karyawan dengan manajemen dalam suatu wadah organisasi.
- g. Berperan memediasi dalam menjamin standar dan nilai perusahaan dalam mengelola SDM.

Fungsi pengelolaan SDM merupakan salah satu unsur terpenting dari manajemen SDM suatu organisasi atau perusahaan. Dapat dikatakan bahwa fungsi pengelolaan SDM ini saling berkaitan dan mempengaruhi. Untuk itu dalam pengelolaannya perlu dibentuk divisi atau departemen khusus dalam perusahaan dalam mengelola secara menyeluruh yang dikenal dengan manajemen SDM untuk mencapai tujuan yang ditetapkan organisasi atau perusahaan.

1.5.1 Perilaku Individu

Interaksi individu dengan lingkungannya menentukan pembentukan perilaku individu. Profesionalitas individu dalam pencapaian kinerja ditentukan oleh perbedaan perilaku individu. Perilaku ditempat kerja dibedakan perilaku positif dan perilaku negatif. Perilaku individu direfleksikan dalam Tindakan seseorang dalam penyelesaian masalah, proses berpikir, komunikasi, mendengarkan, mengamati dan tingkah lakunya yang mendukung pencapaian kinerja yang dihasilkan karyawan.

Corpanzp & Dashborough (2015) menyatakan bahwa perilaku ditempat kerja menentukan kepuasan dan kinerja yang dihasilkan. Perilaku positif berdampak terhadap peningkatan kinerja, sementara perilaku negatif berdampak terhadap penurunan kinerja. Komunikasi adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi perilaku karyawan. Komunikasi membantu karyawan memahami standar perilaku organisasi dan bagaimana mereka perlu berperilaku sebagai profesional yang matang dan bijaksana. Oleh karena itu komunikasi menjadi salah satu faktor dapat mempengaruhi individu dan juga bagaimana kinerja mereka. Pendapat Thoha (2007) perilaku individu berfungsi sebagai interaksi tiap orang dengan iklim maupun lingkungannya. Satu sama lain memiliki perilaku yang berbeda dan perilaku ini ditentukan oleh sistem iklim atau lingkungan dalam organisasi tersebut. Lingkungan tentu memiliki pengaruh terhadap individu dalam berperilaku dan berkembang di organisasi yang akan berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Gibson (2012) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja sebagai berikut :

1. Faktor individu

Faktor individu meliputi: kemampuan, keterampilan, latar belakang, keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang

2. Faktor psikologis

Faktor-faktor psikologis terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi meliputi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan

Sedangkan menurut Hessel (2007:178) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Kompensasi
2. Lingkungan kerja
3. Budaya organisasi
4. Kepemimpinan
5. Motivasi kerja
6. Kepuasan kerja
7. Disiplin kerja
8. Komunikasi

Dari faktor-faktor yang disebutkan diatas komunikasi dan lingkungan kerja merupakan variabel yang menarik untuk diteliti. Kedua variabel memiliki dampak pada kinerja karyawan. Komunikasi yang baik akan menciptakan iklim kerja yang menyenangkan, semangat kerja, dan kenyamanan dengan berakibat kinerja tinggi. Disisi lain lingkungan kerja yang mendukung memberi rasa aman serta meningkatkan konsentrasi bagi karyawan guna melaksanakan pekerjaan sehingga meningkatnya kinerja yang dihasilkan.

1.5.2 Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Lestary & Harmon, 2017). Hasibuan (2013) menambahkan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha, dan kesempatan. Dengan demikian suatu hasil yang dicapai merupakan sebuah kinerja dalam melaksanakan tugas menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam waktu tertentu atas kecakapan, kesungguhan, dan pengalaman seseorang (Pala Bani & Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor, n.d.)

Kinerja adalah suatu konsep yang multidimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*). Berdasarkan uraian tersebut di atas dengan pencatatan hasil kerja (proses) yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi (Munthe & Tiorida, 2017)

Menurut Mangkunegara (2007) indikator kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
2. Pencapaian hasil atas target yang telah ditetapkan perusahaan
3. Sedikitnya kesalahan-kesalahan yang dilakukan
4. Perilaku tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan

Sedangkan, menurut Meithiana 2017: 57 dalam (Elviana, 2023) ada lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu kualitas, kuantitas, ilmu pengetahuan (kemampuan untuk memahami tugas dengan baik), dan keandalan (kemampuan untuk cakap dalam melaksanakan jobdesk berupa tanggung jawab, disiplin, tepat waktu dan dapat diandalkan), serta kemampuan melakukan Kerjasama (menyelesaikan tugas bersama dengan rekan kerja yang lain).

1.5.3 Komunikasi Internal

Menurut Ron Ludlow dan Fergus Pantom (1996:6) mendefinisikan komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan lambang-lambang antar pribadi atau kelompok dengan makna-makna yang dikaitkan dengan lambang tersebut. Definisi lain tentang komunikasi menurut Brent D.Ruben (1988:3), Komunikasi Internal merupakan keseluruhan proses komunikasi yang melibatkan semua level di dalam lingkungan organisasi. Lingkungan organisasi yang baik akan menjamin komunikasi internal yang baik dan begitupun sebaliknya. Apabila komunikasi internal organisasi berjalan dengan baik, maka hal tersebut akan menimbulkan hubungan yang baik antara karyawan dengan organisasi (Nyakundi Atambo & Kemunto Momanyi, 2016).

Komunikasi Internal merupakan proses menyampaikan pesan organisasi secara keseluruhan kepada karyawan, dimana manajemen organisasi menganggap karyawan adalah bagian dari organisasi itu sendiri dan pesan yang dimaksud adalah tentang tujuan, misi dan visi organisasi serta *positioning* dan strategi jangka panjang organisasi (Agustini & Purnaningsih, 2018). Sementara Miller (2003) mengemukakan bahwa “Komunikasi internal merupakan bagian dari komunikasi

organisasi, termasuk didalamnya pemahaman tentang keterlibatan organisasi dalam proses komunikasi dan simbol dari komunikasi internal tersebut menjadi ciri yang membedakannya dengan organisasi lainnya”.

Komunikasi menjadi tidak efektif dalam upaya melakukan perubahan dalam organisasi dipengaruhi oleh komunikasi internal organisasi yang tidak berjalan dengan efektif (Burlew et al, 2000) dan disebabkan oleh rendahnya sistem komunikasi dalam organisasi mereka (Romadona & Setiawan, 2020). Komunikasi Internal pada saat proses perubahan organisasi dipengaruhi oleh fakta bahwa kepedulian organisasi yang dirasakan oleh karyawan merupakan faktor penting dalam mengembangkan reputasi berkesinambungan (Fombrun dan Riel, 2004).

Menurut Misnawati (2019) dimensi komunikasi internal terdiri dari komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan komunikasi ke atas (*upward communication*) adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan kepada bawahannya. Bawahan memberikan saran-saran pengaduan kepada pemimpin.

Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, antar anggota dengan anggota. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal seringkali berlangsung tidak formal. Jenis komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Komunikasi Persona

Komunikasi persona adalah komunikasi antara dua orang dan dapat berulang dengan dua cara: komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia.

2. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi secara seseorang dengan sekelompok orang dalam situasi tatap muka, komunikasi kelompok bisa dengan kelompok kecil dan kelompok besar.

Menurut Desri (2017) komunikasi adalah pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Oleh karena itu indikator-indikator komunikasi internal adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dapat kemudahan dalam memperoleh informasi, memiliki ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang.

2. Intensitas komunikasi

Banyak terjadi percakapan yang baik dan proses kelancaran komunikasi pada suatu organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Komunikasi bersifat arus langsung dan bertatap muka untuk memudahkan yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat pemahaman pesan

Mampu memahami apa yang disampaikan oleh seorang komunikator serta adanya komunikasi yang baik dapat memudahkan dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap

Perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

6. Hubungan karyawan

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan kinerja yang baik. Hal ini disebabkan oleh adanya semangat kerja sehingga hubungan karyawan berjalan dengan harmonis.

Menurut Dennis (dalam Balakrishnan, 2013) terdapat lima faktor yang dapat digunakan untuk menilai komunikasi internal, diantaranya :

1. *Superior-Subordinate Communication*

Faktor *Superior-Subordinate Communication* mencerminkan pernyataan mengenai komunikasi yang positif antara bawahan dan atasan karena itu meliputi pertukaran dorongan, pemahaman, dan kejujuran diantara keduanya.

2. *Quality Of Information*

Faktor *Quality Of Information* mencerminkan seberapa puas seorang karyawan terhadap cara manajemen dalam memberikan informasi, penerimaan hadiah (*reward*), serta memberikan pemahaman atas tujuan organisasi dan pekerjaan.

3. *Superrior openness*

Superior openness merupakan faktor utama yang menggabungkan fungsi level manajemen atau level atasan (*superior*). Faktor ini menjelaskan bagaimana perasaan karyawan mengenai manajer mereka di dalam memberikan informasi dan bagaimana mereka dapat merasa terbuka dan jujur dalam berbagi informasi.

4. *Opportunities for Upward Communication*

Faktor ini mencerminkan perasaan seorang karyawan mengenai sudut pandang dan opini yang didengar dan diintegrasikan dalam kegiatan sehari-hari.

5. *Reliability of Communication*

Faktor ini menggambarkan ide atau gagasan karyawan yang sehubungan penerimaan informasi yang dapat dipercaya dari pihak manajemen dan dari rekan kerjanya. Selain itu, faktor ini dapat mengukur keakuratan, kepercayaan, dan keandalan dari informasi yang diberikan oleh manajemen dan rekan kerja.

1.5.4 Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Ahyari (2015: 124) Lingkungan Kerja merupakan suatu lingkungan kerja dimana para karyawan tersebut bekerja yang didalamnya terdapat unsur kondisi dimana karyawan tersebut bekerja. Menurut Nitisemito (2015:109) mengatakan bahwa yang dimaksud lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2013:19) adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan fisik di tempat kerja sangat penting bagi kinerja, kepuasan, hubungan sosial karyawan dan kesehatan karyawan (Lestary & Harmon, 2017). Menurut Moekijat (2005:135) mengatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin-mesin kantor yang dipergunakan dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dimana pekerjaan harus dilakukan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya perancangan sistem kerja yang efisien (Aulia et al., 2022)

Menurut Sedarmayanti (2017) indikator-indikator lingkungan kerja fisik yaitu sebagai berikut:

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Pencahayaan adalah faktor penting dalam lingkungan kerja karena dengan pencahayaan yang baik akan membantu dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efektif.

2. Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di

sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

3. Tata letak ruang

Penataan letak ruang kerja yang baik akan lebih mendorong terciptanya kenyamanan karyawan dalam bekerja.

4. Kebisingan

Pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

5. Fasilitas

Fasilitas perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

1.5.5 Hubungan Antar Variabel

1.5.5.1 Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan

Secara operasional, istilah komunikasi diartikan sebagai teknologi dan sistem yang digunakan untuk mengirim dan menerima pesan dan mungkin termasuk saluran seperti buletin, materi sirkulasi, survai, interaksi tatap muka, email, hotline, kotak saran, Intranet, Internet, panggilan telepon, konferensi video, memo, surat,

pemberitahuan papan, presentasi formal, laporan, forum terbuka, blog, dan wiki (Yates, 2006). Di samping itu komunikasi internal selalu dipandang seperti aktivitas pertukaran dan perputaran informasi secara formal maupun secara informal antara pimpinan dan bawahan dalam suatu organisasi. Sebagian besar organisasi saat ini telah menyadari bahwa komunikasi internal selalu menentukan dan mempengaruhi tingkat kinerja pada pekerjaan, sehingga memungkinkan organisasi itu mencapai tujuannya sebagai satu kesatuan.

Suatu perusahaan dituntut untuk memaksimalkan kinerjanya dalam bekerjasama dengan orang lain untuk berbagai keperluan seperti keperluan bisnis, profesi, sosial dan berbagai macam keperluan lainnya. Mereka bekerja sama menetapkan tujuan yang ingin dicapai menyusun rencana kerja, mengelola dan menjalankan operasi bisnis organisasinya. Untuk mewujudkan itu semua, maka diperlukan suatu kebersamaan dari anggotanya, yaitu pihak internal di dalam perusahaan, apabila pihak-pihak internal didalam perusahaan itu memiliki kerjasama yang baik, kompak, dan mengutamakan kepentingan perusahaan, maka hal ini menciptakan suatu iklim kerja yang kondusif dalam perusahaan dan sudah tentu kinerja perusahaan tersebut akan menjadi lebih baik pula (Munthe & Tiorida, 2017).

H1 Diduga terdapat pengaruh positif signifikan antara komunikasi internal dengan kinerja karyawan

1.5.5.2 Hubungan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Maka dari itu setiap perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang

sesuai bagi kelangsungan kerja karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan (Lestary & Harmon, 2017). Lingkungan kerja yang mendukung adalah yang memiliki kemampuan dalam melibatkan karyawan dengan kinerjanya.

Lingkungan kerja fisik yang baik memberikan rasa nyaman bagi karyawan sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja sedangkan lingkungan kerja yang tidak nyaman menyebabkan rendahnya konsentrasi dalam bekerja sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan atau pencapaian hasil yang tidak maksimal. Hal ini berarti lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Chandra et al., n.d., 2022).

H2 Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Lingkungan kerja fisik dengan kinerja karyawan

1.5.5.3 Hubungan Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan

Seperti yang sudah diteliti sebelumnya, yang menjelaskan variabel komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh secara positif pada kinerja karyawan. Adapun dari Sebagian penelitian menunjukkan faktor-faktor yang memiliki dampak pada kinerja karyawan. Bahwa komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Komunikasi antar para karyawan baik antara bawahan dengan atasan maupun sesama bawahan yang baik akan menimbulkan kinerja yang baik bagi perusahaan. Begitu juga dengan lingkungan kerja fisik, lingkungan yang nyaman dan aman akan membuat karyawan merasa tenang dan dapat meningkatkan performa kinerja mereka. Sehingga tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai secara maksimal. Penelitian

ini sesuai Cici Haryati (2018) bahwa komunikasi dan lingkungan kerja pada kinerja karyawan memberi pengaruh yang signifikan dan positif.

H3 Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik dengan kinerja karyawan

1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Lokasi	Variabel	Hasil
1.	Periaman Hura, Novi Yanti (2023)	Pengaruh Komunikasi Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Padang	PT. Telkom Padang	Komunikasi Kerja, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan	Komunikasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Padang, dan Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Padang.
2.	Cici Haryati Yahya (2018)	Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Tbk Divisi Regional I Sumatera	PT. Telkom Tbk Divisi Regional I Sumatera	Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan.	Hasil analisis komunikasi internal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan

3.	Hima Filatifah (2021)	Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Divisi Access Service Operation Kota Magelang	PT. Telkom Divisi Access Service Operation Kota Magelang	Komunikasi Internal, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan	Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Divisi Access Service Operation Kota Magelang.
4.	Trisnayoga, I. Nyoman Richen (2023)	Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Di Plaza Teuku Umar Denpasar	PT. Telkom Akses Di Plaza Teuku Umar Denpasar	Komunikasi, Disiplin Kerja, Motivasi Intrinsik dan Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil analisis, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5.	Melinda Devyna Listyorini (2018)	Pengaruh Komunikasi Internal Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Telkomsigma (Penelitian Menggunakan Aplikasi Pesan	PT. Sigma Cipta Caraka (Telkomsig ma)	Komunikasi Internal Perusahaan dan Kinerja Karyawan	Hasil perhitungan analisis jalur menunjukkan bahwa komunikasi internal perusahaan yang terdiri dari komunikasi

		Instan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Internal Perusahaan)			arah vertikal, komunikasi arah horizontal, dan komunikasi arah diagonal yang dijalankan dengan menggunakan media komunikasi aplikasi pesan instan WhatsApp secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
6.	Febrian, M. F., & Luterlean, B. S. (2023).	Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan DAPEN Telkom Bandung	Dapen Telkom Bandung	Kepemimpinan , Lingkungan Kerja Fisik, dan Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja fisik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan DAPEN Telkom.
7.	Kurniadi, Muhammad Rizqi, and Fetty Poerwita Sary (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja (Studi Kasus: Karyawan Unit Business Service PT. Telkom Japati Bandung)	Unit Business Service PT. Telkom Japati Bandung	Lingkungan Kerja Fisik, Non Fisik, dan Kinerja	Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
8.	Renita, S. (2022).	Pengaruh Motivasi Dan	PT. Telkom Kabanjahe	Motivasi, Lingkungan	Hipotesis menggunakan

		Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Kabanjahe.		Kerja, dan Kinerja Karyawan	uji t menunjukkan bahwa variabel bebas (X1 dan X2) terbukti secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).
9.	Saputra M, Ryan (2023)	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Kandatel Di Gowa	PT. Telkom Akses Kandatel Di Gowa	Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
10.	Maria Kaok (2019)	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Cabang Merauke	PT. Telkom Cabang Merauke	Lingkungan Kerja, Fasilitas Kerja dan Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan variabel lingkungan kerja dan fasilitas kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini membedakan dari penelitian terdahulu yang ada pada tabel diatas. Hal yang membedakan adalah dari latar belakang masalah yang mendasari penelitian, teori yang digunakan, variabel yang digunakan, dan sara- saran yang diberikan dalam penelitian.

1.7 Hipotesis Penelitian

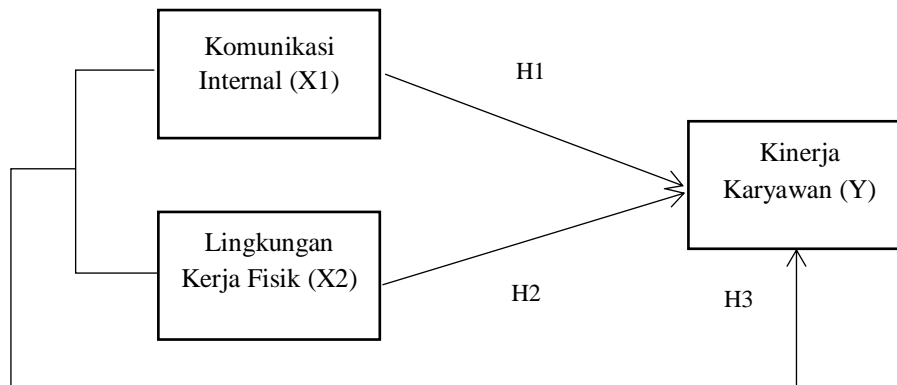
Menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D menyatakan bahwa hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017:69). Dikatakan sementara, karena didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Komunikasi Internal berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Telkom STO Johar

H2: Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Telkom STO Johar

H3: Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Telkom STO Johar

Dari rumusan hipotesis diatas maka perlu dibuat model hipotesis untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas (Independent variabel) yaitu Komunikasi Internal (X1) dan Lingkungan Kerja Fisik (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat (Dependent Variabel) :



Gambar 1. 1 Hipotesis

1.8 Definisi Konsep Dan Definisi Operasional

1.8.1 Definisi Konsep

1. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2013 dalam (Lestary & Harmon, 2017).

2. Komunikasi Internal

Menurut Brent D.Ruben (1988:3), Komunikasi Internal merupakan keseluruhan proses komunikasi yang melibatkan semua level di dalam lingkungan organisasi.

3. Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Ahyari (2015: 124) Lingkungan Kerja merupakan suatu lingkungan kerja dimana para karyawan tersebut bekerja yang didalamnya terdapat unsur kondisi dimana karyawan tersebut bekerja.

1.8.2 Definisi Operasional

1. Komunikasi Internal

Komunikasi Internal merupakan pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan STO Telkom Johar dalam suatu perusahaan atau jabatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jabatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).

Menurut Desri (2018) indikator komunikasi internal sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi
2. Intensitas komunikasi
3. Efektivitas komunikasi
4. Tingkat pemahaman pesan
5. Perubahan sikap
6. Hubungan karyawan

2. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan Kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan STO Telkom Johar yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Menurut Sedarmayanti (2017) indikator-indikator lingkungan kerja fisik yaitu sebagai berikut:

1. Penerangan/cahaya di tempat kerja
2. Sirkulasi udara ditempat kerja
3. Tata letak ruang
4. Kebisingan

5. Fasilitas

3. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan STO Telkom Johar dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2007) indikator kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
2. Pencapaian hasil atas target yang telah ditetapkan perusahaan
3. Sedikitnya kesalahan-kesalahan yang dilakukan
4. Perilaku tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Penjelasan atau *Explanatory Research*. Menurut (Umar, 1999:36) Penelitian *explanatory research* adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Analisis Kuantitatif adalah metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur, dan dalam proses nya menggunakan alat bantu statistik. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan korelasional. Pendekatan ini bertujuan untuk melihat apakah antara dua variabel atau lebih memiliki hubungan atau korelasi atau tidak. Berawal dari suatu teori, pendapat para ahli, ataupun

pemahaman peneliti berdasarkan observasi lokasi riset, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan empiris di lapangan. Bentuk penelitian kuantitatif peneliti gunakan karena untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Telkom STO Johar.

1.9.2 Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Garaika & Darmanah, 2019). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik sifat yang dimiliki oleh objek/subjek itu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan atau pegawai STO Telkom Johar yang berada di divisi *assurance* yaitu sebanyak 32 orang.

2. Sampel

Sugiyono (2019: 127) sampel bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengertian sampel menurut para ahli lainnya dalam hal ini yakni Arikunto (2019: 109) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi.

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada divisi *assurance* STO Telkom Johar yaitu sebanyak 32 orang. Dengan demikian penulis menggunakan metode sampel jenuh (sampel sensus). Menurut Sugiyono, (2016:85) metode penentuan sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

1.9.3 Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang penulis kumpulkan langsung dari lapangan atau objek penelitian (*field research*) yaitu dari Telkom STO Johar dan data tersebut diolah untuk mendapatkan hasil dan pembahasan. Data yang diperlukan adalah data tentang bagaimana penilaian karyawan terhadap komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik yang ada di Telkom STO Johar. yang berupa hasil penyebaran kuesioner, wawancara, pengamatan langsung serta penilaian yang penulis lakukan ketika melakukan kegiatan magang di Telkom STO Johar.

2. Data sekunder

Data Sekunder adalah Data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Data-data hasil riset terdahulu mengenai komunikasi internal, lingkungan kerja fisik, dan kinerja karyawan yang masih relevan dengan penelitian yang saat ini dilakukan. Selain itu data tentang gambaran umum Telkom STO Johar mulai dari profil, sejarah, struktur organisasi, kegiatan operasional, data jumlah karyawan secara keseluruhan. Dan sumber lainnya sebagai data pendukung antara lain dari literatur, tinjauan pustaka (*library research*), dan hasil penelitian sebelumnya

1.9.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pengukuran skala Likert atau *Licert Scale*. Karena skala ini adalah jenis skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dalam skala likert responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan.

Dalam pengukuran skala ini, digunakan 5 tingkat *Likert* yaitu setiap pertanyaan memiliki 5 (lima) alternatif jawaban, yang kemudian untuk keperluan masing-masing jawaban itu diberi skor tinggi dan begitu juga sebaliknya. Sehingga diperoleh skor dari angka 1,2,3,4,dan 5

Tabel 1. 4 Skala Likert

Variabel	Pilihan Jawaban	Skor
Komunikasi Internal	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Kurang Setuju	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Lingkungan Kerja Fisik	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Kurang Setuju	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1
Kinerja Karyawan	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Kurang Setuju	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan jalan melakukan komunikasi dan tatap muka langsung melalui proses tanya jawab secara lisan kepada responden yang terpilih sebagai sampel (Fuad Mas'ud, 2004).

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini peneliti membagikan langsung kepada karyawan Telkom STO Johar. Pembagian angket bertujuan untuk mengetahui pendapat responden

mengenai bagaimana komunikasi, kepuasan, dan rasa komitmen mereka terhadap organisasi

3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal penelitian terdahulu dan literatur lain yang berhubungan dengan materi penelitian. Dalam penelitian ini studi kepustakaan yang diperoleh digunakan sebagai teori dasar serta pembelajaran tentang elemen komunikasi internal, lingkungan kerja fisik dan kinerja karyawan.

1.9.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2009: 102). Instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009: 142). Kuesioner dapat bersifat terbuka, tertutup dan semi terbuka. Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada karyawan Telkom STO Johar pada bagian *assurance*, dimana responden diminta untuk memilih pilihan jawaban yang telah disediakan, dan dapat memberikan alasan jika diperlukan mengenai komunikasi internal, lingkungan kerja fisik dan kinerja karyawan.

1.9.7 Teknik Pengolahan Data

1. Pengeditan (*Editing*)

Merupakan tahap dimana peneliti melakukan pengecekan terhadap data yang telah diperoleh karena kemungkinan ada kesalahan dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesis.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

Memberi tanda atau pengkodean yang masuk ke kategori serupa, selanjutnya dibagi berdasar kategori yang ditentukan.

3. pemberian skor (*Scoring*)

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden. Dalam penelitian ini penentuan skor menggunakan skala likert.

4. Tabulasi (*Tabulating*)

Pengelompokkan data atas jawaban dengan benar dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan sampai berwujud dalam bentuk yang berguna. Berdasarkan hasil tabel tersebut akan disepakati untuk membuat data tabel agar mendapatkan hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel yang ada.

1.9.8 Teknik Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Analisis yang digunakan adalah kuantitatif. Analisis

kuantitatif merupakan teknik analisis dengan data menggunakan perhitungan statistik. Data yang disajikan oleh analisis kuantitatif berupa angka-angka. Analisis ini digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian dan menguji pengaruh serta hubungan antar variabel penelitian. Metode yang digunakan untuk menganalisis secara statistik antara lain:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018: 51). Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai korelasi r hitung $>$ r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Sebaliknya jika r hitung lebih kecil daripada r tabel, kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subjek penelitian, (Sugiyono, 2018: 267). Pengujian ini digunakan untuk mengukur apakah suatu kuesioner dapat dipercaya atau tidak sebagai hasil penelitian yang baik. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam SPSS diberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha* (α), suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60.

- Hasil $\alpha > 0,60$ maka *reliable*
- Hasil $\alpha < 0,60$ maka tidak *reliable*

c. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah nilai yang menunjukkan kuat atau tidaknya hubungan variabel independen yaitu komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Selain itu juga digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Tujuan analisis korelasi adalah ingin mengetahui apakah di antara dua variabel terdapat hubungan, dan jika terdapat hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Secara teoritis dua variabel dapat sama sekali tidak berhubungan ($r = 0$), berhubungan secara sempurna ($r = 1$), atau antara kedua angka tersebut. Arah korelasi juga dapat positif (berhubungan searah) atau negatif (berhubungan berlawanan arah). Untuk menentukan keeratan hubungan korelasi antar variabel tersebut, dapat menggunakan pedoman seperti berikut :

Tabel 1. 5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2010

d. Analisa Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik dengan kinerja karyawan. Dampak dari penggunaan analisis ini dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen (Sugiyono, 2010)

Persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Nilai prediksi variabel dependen

a = lingkungan kerja Y jika X=0,

b = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X. Bila b (+) maka naik, bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Variabel independen

e. Analisis Regresi Berganda

Analisa Regresi Linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat (Y). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel bebasnya minimal dua.

Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

dimana

Y = Variabel dependen (Kinerja Karyawan)

a = Konstanta (bilangan tetap)

X₁ = Komunikasi Internal

X₂ = Lingkungan Kerja Fisik

b₁ = Koefisien regresi X₁ terhadap Y

b₂ = Koefisien regresi X₂ terhadap Y

f. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ditulis dengan simbol R² (R kuadrat), yang merupakan bagian (proporsi) dari total variasi dalam Y (variabel tak bebas) yang dapat dijelaskan oleh hubungan antara Y dan X. Nilai koefisien determinasi adalah 0 atau 1.

Rumus yang digunakan adalah

$$\mathbf{KD = (r)^2 \times 100\%}$$

dimana:

KD = Koefisien Determinasi

(r)² = Determinasi

g. Uji Hipotesis

1. Uji *t-test* (Uji Signifikansi Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila

nilai statistik t hasil perhitungannya lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, (Ghozali, 2012: 99). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

Ha : Variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2011) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Jika nilai Probabilitas $> 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak
- b. Jika nilai Probabilitas $< 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara individual berpengaruh berarti atau tidak terhadap variabel terikat (Y) menggunakan rumus berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

dimana :

t = nilai t hitung

n = jumlah ukuran data

r = koefisien korelasi (sebagai perbandingan)

r^2 = koefisien determinasi

selain itu uji parsial digunakan untuk membandingkan angka t hitung dengan t tabel, yang memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka tidak ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b. Jika nilai t hitung > t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak, maka ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

2. Uji *F-test* (Uji Signifikansi Simultan)

Uji Statistika F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen atau variabel terikat. (Ghozali, 2012:98). Rumus yang digunakan adalah :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

dimana:

R^2 = koefisien korelasi linear berganda

k = banyaknya variabel independen

n = jumlah sampel

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

- a. H_0 diterima apabila F penelitian (hitung) $\leq F$ tabel, artinya variabel bebas (X) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (Y).
- b. H_a diterima apabila F penelitian (hitung) $\geq F$ tabel, artinya variabel bebas (X) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (Y).

Dasar peningkatan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Jika nilai Probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b. Jika nilai Probabilitas $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak