

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Teori Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja atau prestasi sendiri adalah pengalihan bahasa dari kata Inggris "performance" yang artinya adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, atau kemampuan kerja Mangkunegara dalam Ahmad (2017). Jurnal Studi Manajemen, mengemukakan bahwa kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas yang sering dihubungkan dengan produktifitas. Istilah kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika Prawirosentono dalam Susila dkk (2019).

Kinerja merupakan perbuatan, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna, pencapaian prestasi kerja atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya H. Sedarmayanti (2018). Hasil kerja seorang pekerja dimana hasil kerja tersebut harus bisa ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Sebagai catatan mengenai *outcome* yang dihasilkan dari suatu aktifitas tertentu selama kurun waktu tertentu pula.

Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara dalam Ahmad (2017). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM (sumber daya manusia) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM (sumber daya manusia) persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ada beberapa elemen pokok yaitu menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi. Konteks pemerintahan sebagai sektor publik bahwa ada beberapa aspek yang dapat dinilai kinerjanya yaitu kelompok masukan (*input*), kelompok proses, kelompok keluaran (*output*), kelompok hasil (*outcome*), kelompok manfaat (*benefit*), dan kelompok dampak (*impact*).

2.1.1.2 Aspek-Aspek Kinerja

Fokus pengukuran kinerja sektor publik justru terletak pada *outcome* dan bukan *input* dan proses *outcome* yang dimaksudkan adalah *outcome* yang dihasilkan oleh individu ataupun organisasi secara keseluruhan, *outcome* harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi sektor publik. Aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif meliputi :

1. Aspek kuantitatif

Proses kerja dan kondisi pekerjaan, Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan, Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja Mangkunegara dalam Ahmad (2017).

2. Aspek kualitatif

Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan, Tingkat kemampuan dalam bekerja, Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen/masyarakat).

2.1.1.3 Indikator Kinerja

Kinerja karyawan diukur dengan indikator-indikator menurut Lie (2018), yaitu :

1. Kuantitas

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

2. Kualitas

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

3. Tingkat ketepatan waktu

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

4. Efektivitas

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

2.1.2 Teori Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Adil dkk (2018) Komunikasi secara etimologis berasal dari bahasa Latin *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dengan kata *units*, sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *cummunion*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, artinya kebersamaan, persatuan, persekutuan gabungan, pergaulan, atau hubungan. Kegiatan ber-*communion* memerlukan adanya usaha dan kerja, maka kata itu dibuat menjadi kata kerja *communicare*, yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. Komunikasi berarti pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran, atau hubungan.

Menurut Supomo and Nurhayati (2018) Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari suatu orang kepada orang lain, baik

langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Sedangkan menurut Umam dkk (2015) Komunikasi adalah suatu kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain, yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan bernegosiasi.

Menurut Ferianto and Ahsan (2016) komunikasi adalah suatu proses di mana seseorang atau beberapa orang , kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian, atau pemberitahuan dan penerimaan suatu keterangan, tanda atau kabar lewat pembicaraan, gerakan, tulisan, dan lain-lainnya Thoha (2017). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah .proses penyampaian atau pemberitahuan dari komunikator lewat media pembicaraan, tulisan, dan lain-lainnya melalui saluran tertentu dengan tujuan mendapat tanggapan dari penerima.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Hamali dalam Adil dkk (2018) Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu Faktor dari pihak *sender* atau disebut pula komunikator, terdiri dari

1. Keterampilan *sender*. *Sender* sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

- a. Sikap *sender*. Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi

atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Sikap *sender* yang ragu ragu juga dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. *Sender* harus mampu bersikap meyakinkan terhadap pesan yang disampaikan.

- b. Pengetahuan *sender*. *Sender* yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikan kepada *receiver* se jelas mungkin sehingga *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh *sender*.
- c. Media saluran yang digunakan oleh *sender*. Media atau saluran komunikasi membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

2. Faktor dari pihak *receiver*, yaitu :

- a. Keterampilan *receiver*. Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh *sender* akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.
- b. Sikap *receiver*. Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Contohnya, sikap *receiver* yang apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap *sender*, maka komunikasi menjadi tidak efektif dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*.

- c. Pengetahuan *receiver*. Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi, *receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*, jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.
- d. Media saluran komunikasi. Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya, jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh *sender* dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

2.1.2.3 Indikator Komunikasi

Menurut Supomo and Nurhayati (2018) Indikator komunikasi ada 3 yaitu komunikasi dengan atasan, komunikasi dengan bawahan dan komunikasi sesama rekan kerja

1. Komunikasi dengan atasan, yaitu komunikasi yang mengalir dalam tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi.
2. Komunikasi dengan bawahan

Yaitu komunikasi yang mengalir dari satu tingkatan dalam kelompok atau organisasi ke tingkatan lebih rendah.

3. Komunikasi dengan sesama rekan kerja

Komunikasi yang terjadi antar sesama anggota atau rekan kerja dari kelompok kerja yang sama, diantara anggota dari kelompok kerja pada tingkatan sama.

2.1.2.3 Proses Komunikasi

Dari berbagai literatur tentang komunikasi diketahui bahwa intinya seluruh proses komunikasi menyangkut hal-hal sebagai berikut Siagian (2017).

1. Adanya dua pihak yang terlibat, yaitu subyek dan obyek komunikasi. Subyek merupakan sumber dan obyek sebagai sasaran komunikasi. Dalam organisasional, setiap bentuk komunikasi yang telah diidentifikasi di muka selalu bersifat dua arah.
2. Adanya pesan yang hendak disampaikan oleh subyek kepada obyek. Telah jelas dimuka apa yang hendak disampaikan melalui komunikasi. Telah terlihat bahwa dari atas ke bawah dapat berupa perintah, instruksi, arahan, nasihat, dan sebagainya.
3. Pemilihan cara atau metode yang digunakan oleh subyek untuk menyampaikan pesan, lisan atau tertulis, dengan alat penyampaiannya. Telah umum diketahui pada dasarnya terdapat dua cara menyampaikan pesan melalui komunikasi, yaitu secara lisan dan secara tertulis. Apakah pesan disampaikan secara tertulis, yang penting adalah bahwa gaya bahasa dan istilah istilah yang digunakan harus dapat dipahami dengan mudah oleh pihak lain.

4. Pemahaman metode penyampaian pesan oleh obyek sehingga pesan diterima dalam bentuk yang diinginkan oleh subyek. Komunikasi tidak akan berjalan lancar apabila terjadi distorsi dalam prosesnya. Artinya agar komunikasi berjalan dengan efektif, subyek dan obyek komunikasi harus berada pada “gelombang” yang sama. Ada kalanya perbedaan “gelombang” terjadi karena berbagai hal seperti perbedaan tingkat pendidikan, perbedaan latar belakang sosial, perbedaan suku bangsa, perbedaan daerah asal, latar belakang kultural yang berlainan, status dalam organisasi dan lain sebagainya.
5. Penerimaan oleh obyek. Suatu proses komunikasi baru dikatakan efektif apabila pesan diterima oleh obyek komunikasi dalam bentuk dan jiwa yang dimaksudkan oleh subyek. Dengan demikian pesan tersebut digunakan untuk kepentingan tertentu yang telah ditentukan, atau paling sedikit diharapkan, oleh subyek.
6. Umpan balik dari obyek ke subyek. Penyampaian suatu pesan memerlukan umpan balik dari obyek ke subyek. Misalnya terlaksananya suatu perintah, terpecahkannya suatu masalah, hilangnya salah pengertian, terjadinya perubahan dalam perilaku, meningkatnya disiplin dan produktivitas kerja dan lain sebagainya.

2.1.3 Disiplin Kerja

2.1.3.1 Pengertian Disiplin

Asal mula kata disiplin berasal dari bahasa latin *disiplina* yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan serta pengembangan tabiat. Disiplin berasal dari bahasa

latin *disiplina* yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan serta pengembangan tabiat. Menurut Hasibuan and Silvy (2019) Kedisiplinan adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab. Sedangkan menurut Mangkunegara dalam Pratama (2020) disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman pedoman organisasi.

Menurut Supomo and Nurhayati (2018) disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada, atau disiplin adalah sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Disiplin kerja adalah sikap ho.mat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran seseorang yang ada dalam diri pegawai terhadap peraturan kerja yang berlaku di instansi baik tertulis maupun yang tidak tertulis.

2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin

Menurut Hamali dalam Adil dkk, (2018) ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan adalah :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan
6. Ada tidaknya perhatian kepada karyawan
7. Diciptakan kebiasaan kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

2.1.2.3 Indikator Disiplin

Menurut Sutrisno (2017) indikator disiplin adalah sebagai berikut

1. Taat terhadap aturan waktu, yaitu dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
2. Taat terhadap peraturan perusahaan, peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan, dilihat dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
4. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan, antara tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

2.1.4 Teori Motivasi

2.1.4.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata dasar Motif, yang mempunyai arti suatu perangsang, keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Motivasi adalah pemberian daya penggerak menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya

upaya untuk mencapai kepuasan Hasibuan and Silvy (2019). Menurut Rivai (2021) motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti and Haryanto (2017) adalah kekuatan kecenderungan seorang individu melibatkan diri dalam kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan. Ini bukan perasaan senang yang relatif terhadap hasil berbagai pekerjaan sebagaimana halnya kepuasan, tetapi lebih merupakan perasaan sedia/rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan. Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Motivasi kerja adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Berdasarkan uraian pendapat dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan atau perangsang yang membuat seseorang melakukan pekerjaan yang diinginkannya dengan rela tanpa merasa terpaksa sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik atau menghasilkan sesuatu yang memuaskan.

2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Sunyoto (2013) faktor-faktor mempengaruhi motivasi kerja ada (7) tujuh yaitu:

1. Promosi merupakan kemajuan seorang pegawai pada suatu tugas yang lebih baik, baik dipandang dari sudut tanggung jawab yang lebih berat, martabat atau status yang lebih tinggi, kecakapan yang lebih baik, dan terutama tambahan pembayaran upah atau gaji.
2. Prestasi Kerja yaitu pangkal tolak pengembangan karier seseorang adalah prestasi kerjanya melakukan tugas-tugas yang dipercayakan kepadanya sekarang. Tanpa prestasi kerja yang memuaskan, sulit bagi seorang pegawai untuk diusulkan oleh atasannya agar dipertimbangkan untuk dipromosikan ke jabatan atau pekerjaan yang lebih tinggi di masa depan.
3. Pekerjaan itu sendiri yaitu tanggung jawab dalam mengembangkan karier terletak pada masing-masing pekerja. Semua pihak seperti pimpinan, atasan langsung, kenalan dan para spesialis di bagian kepegawaian, hanya berperan memberikan bantuan, semua terserah pada pegawai yang bersangkutan, apakah akan memanfaatkan berbagai kesempatan mengembangkan diri atau tidak.
4. Penghargaan yaitu pemberian motivasi dengan melalui kebutuhan penghargaan, seperti penghargaan atas prestasinya, pengakuan atas keahlian dan sebagainya. Hal yang sangat diperlukan untuk memacu gairah kerja bagi pada pegawai. Penghargaan di sini dapat merupakan tuntutan faktor manusiawi atas kebutuhan dan keinginan untuk menyelesaikan suatu tantangan yang harus dihadapi.
5. Tanggung Jawab yaitu pertanggungjawaban atas tugas yang diberikan perusahaan kepada para pegawai merupakan timbal balik atas kompensasi yang diterimanya. Pihak perusahaan memberikan apa yang diharapkan oleh para pegawai, namun di

sisi lain para pegawai pun harus memberikan kontribusi penyelesaian pekerjaan dengan baik pula dan penuh dengan tanggung jawab sesuai dengan bidangnya masing-masing.

6. Pengakuan merupakan pengakuan atas kemampuan dan keahlian bagi pegawai dalam suatu pekerjaan merupakan suatu kewajiban oleh perusahaan. Karena pengakuan tersebut merupakan salah satu kompensasi yang harus diberikan oleh perusahaan kepada pegawai yang memang mempunyai suatu keahlian tertentu dan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik pula. Hal ini akan dapat mendorong para pegawai yang mempunyai kelebihan di bidangnya untuk berprestasi lebih baik lagi.
7. Keberhasilan dalam Bekerja yaitu keberhasilan dalam bekerja dapat memotivasi para pegawai untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.

2.1.4.3 Indikator-Indikator Motivasi

Menurut Syamsuddin dalam Hamdu and Agustina (2011) indikator-indikator untuk mengukur motivasi kerja menurut yaitu:

1. Dorongan mencapai tujuan yaitu seseorang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi maka dalam dirinya mempunyai dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang maksimal, yang nantinya akan berpengaruh terhadap tujuan dari suatu perusahaan atau instansi.

2. Semangat kerja yaitu semangat kerja sebagai keadaan psikologis yang baik apabila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat dan lebih baik serta konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan atau instansi.
3. Inisiatif dan kreatifitas yaitu inisiatif diartikan sebagai kekuatan atau kemampuan seseorang karyawan atau pegawai untuk memulai atau meneruskan suatu pekerjaan dengan penuh energy tanpa ada dorongan dari orang lain atau atas kehendak sendiri, sedangkan kreatifitas adalah kemampuan seseorang pegawai atau karyawan untuk menemukan hubungan-hubungan baru dan membuat kombinasi-kombinasi yang baru sehingga dapat menemukan suatu yang baru. Dalam hal ini sesuatu yang baru bukan berarti sebelumnya tidak ada, akan tetapi sesuatu yang baru ini dapat berupa sesuatu yang belum dikenal sebelumnya.
4. Rasa tanggung jawab yaitu sikap individu pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang baik harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pekerjaan tersebut mampu diselesaikan secara tepat waktu.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Di BUMN PT. INHUTANI IV Kab. Pasaman ditemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan

terhadap kinerja karyawan PT. INHUTANI IV Kabupaten Pasaman. Dimana pada uji t-statistik diperoleh hasil $0,212 < 0,05$. kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Abdullah 2017) dengan judul Pengaruh Latar Belakang Pendidikan, Kualitas Kerja, Komunikasi Interperson. dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BMT BIF Yogyakarta ditemukan bahwa Komunikasi Interpersonal tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BMT BIF Yogyakarta.

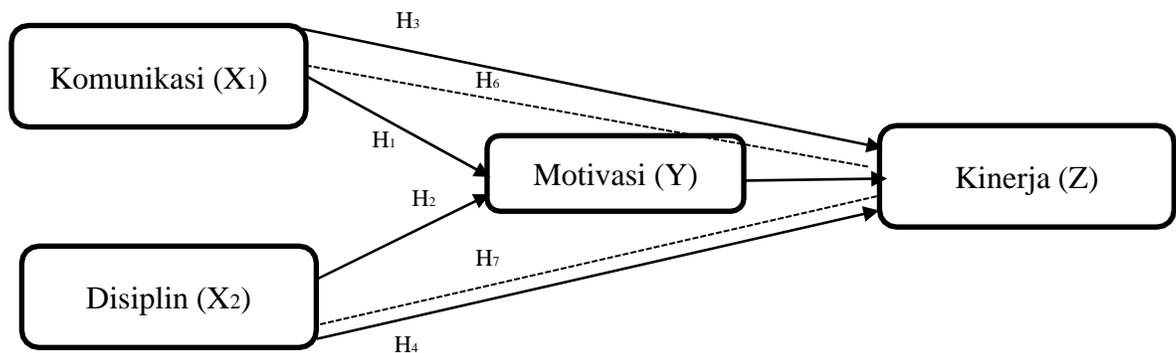
Penelitian yang dilakukan oleh Wijanarka (2018) dengan judul Pengaruh Pelatihan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Unit Pelayanan Teknis Kecamatan Panggang, Giriharjo, Panggang, Gunung Kidul, Yogyakarta) ditemukan bahwa Komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan UPT kecamatan Panggang. Yang artinya apapun yang dilakukan berkaitan dengan komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di UPT kecamatan Panggang.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Sumaki (2015) ditemukan bahwa komunikasi, disiplin kerja, berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) wilayah Suluttenggo area Manado hal ini dilihat dari variabel disiplin kerja yang memiliki nilai signifikansi sebesar $0,767 > 0,005$ dan nilai signifikansi komunikasi sebesar $0,287 > 0,05$. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Ginting, 2018) ditemukan bahwa disiplin kerja dan komunikasi menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sekar Mulia Abadi Medan. Lalu penelitian yang dilakukan Arifin (2019) ditemukan bahwa komunikasi, disiplin kerja, dan pengawasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dewita (2020) ditemukan bahwa disiplin kerja dan komunikasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Afianto and Utami (2017) ditemukan bahwa variabel disiplin kerja dan komunikasi organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya terkait komunikasi, disiplin, motivasi dan Kinerja pegawai. Maka, peneliti menarik kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Supomo dan Nurhayati (2018)

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hubungan Komunikasi (X1) dengan Kinerja Pegawai (Y)

Komunikasi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi menghasilkan berbagai hal seperti hubungan kewenangan maupun terciptanya peran. Di dalam komunikasi internal, baik secara vertical, horizontal, maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi. Kesulitan ini terjadi dikarenakan adanya kesalah pahaman antar karyawan dan atasan, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif dan akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai Farida and Hartono (2016). Maka peneliti menarik hipotesisi penelitian sebagai berikut:

H1: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai

2. Hubungan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai

Disiplin kerja dapat membawa pegawai supaya menjadi lebih produktif, dengan demikian dapat menguntungkannya dalam jangka waktu panjang. Setelah disiplin dilakukan, maka kinerjanya akan membaik dan jika hal tersebut dapat berjalan secara konsisten, maka dimungkinkan pegawai memperoleh promosi, kenaikan gaji, dan lain lain. Dengan kata lain pendisiplinan yang tepat dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerja yang pada akhirnya akan menghasilkan pencapaian individu dan organisasi (Sumbung dkk, 2017).

Hubungan disiplin kerja dan kinerja yaitu disiplin sebagai sebuah proses yang digunakan untuk menghadapi permasalahan kinerja. Proses ini melibatkan manajer

dalam mengidentifikasi dan mengkomunikasikan masalah masalah kinerja kepada para karyawan. Seorang manajer berkewajiban untuk mempertahankan kedisiplinan dalam organisasi yang dipimpinnya. Sanksi dan ketegasan lainnya menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dan harus dilihat sebagai konsekuensi menjadi seorang pegawai di suatu perusahaan. Maka peneliti menarik hipotesisi penelitian sebagai berikut:

H2: Disiplin berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai

3. Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut (Sedarmayanti and Haryanto 2017) adalah kekuatan kecenderungan seorang individu melibatkan diridalam kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan. Ini bukan perasaan senang yang relatif terhadap hasil berbagai pekerjaan sebagaimana halnya kepuasan, tetapi lebih merupakan perasaan sedia/rela bekerja untuk mencapaitujuan pekerjaan. Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Motivasi kerja adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Maka peneliti menarik hipotesisi penelitian sebagai berikut:

H3: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai

4. Hubungan Komunikasi, Terhadap Motivasi

Motivasi dan komunikasi merupakan dua aktivitas yang memiliki keterkaitan yang sangat erat. Untuk menumbuhkan komunikasi diperlukan adanya motivasi.

Menurut Aunurrahman (2015: 114) motivasi merupakan tenaga pendorong bagi seseorang agar memiliki energi atau kekuatan melakukan sesuatu dengan penuh semangat. Motivasi sebagai kekuatan yang mampu mengubah energi dalam diri seseorang dalam bentuk aktivitas nyata untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Hubeis (2012: 5) Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung (secara lisan) maupun tidak langsung (melalui media); proses penyampaian bentuk interaksi gagasan kepada orang lain dan proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan, baik sengaja maupun tidak sengaja. Maka peneliti menarik hipotesisi penelitian sebagai berikut:

H4: komunikasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi

5. Hubungan Disiplin Dengan Motivasi

Kedisiplinan dalam bekerja menjadi hal yang penting untuk dilakukan, sebab disiplin kerja adalah suatu tindakan atau tingkah laku yang dipergunakan oleh pemimpin untuk melakukan komunikasi dengan karyawan. Hal ini bertujuan agar mereka mau melakukan perubahan perilaku dan sebagai sebuah usaha untuk meningkatkan keselarasan dan kesediaan seseorang dalam menaati seluruh peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Misalnya, beberapa karyawan terbiasa bekerja dengan lambat, melalaikan pekerjaan detail yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka, ataupun terlibat dalam tindakan yang tidak pantas dilakukan dalam bekerja. (Yoesana, 2013). Disiplin merupakan kemampuan seseorang untuk bertindak

berdasarkan norma-norma atau peraturan yang berlaku. Guna mendorong para karyawan mematuhi seluruh peraturan membutuhkan strategi yang tepat yaitu dengan cara meningkatkan motivasi terhadap para karyawannya. Mematuhi peraturan sendiri seperti yang disampaikan oleh (Afandi, 2016) merupakan salah satu alat ukur dan pencerminan dari disiplin kerja. Maka peneliti menarik hipotesisi penelitian sebagai berikut:

H5: Disiplin berpengaruh signifikan terhadap motivasi

6. Hubungan Komunikasi Terhadap Motivasi Melalui Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi/lembaga dalam mencapai tujuannya tidak terlepas kaitannya dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki, karena SDM lah yang akan mengatur dan mengelola sumberdaya lain yang dimiliki organisasi untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi itu sendiri. Sukses atau gagalnya organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada SDMnya, sehingga disini organisasi maupun lembaga harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Dengan terjalannya komunikasi yang baik antara semua elemen perusahaan tentu saja akan berdampak pada motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi merupakan keinginan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan dimana keinginan ini dipengaruhi oleh dorongan dalam diri seseorang. Untuk menumbuhkan motivasi dalam bekerja tentu saja karyawan menginginkan gaji yang sesuai dengan kinerja yang mereka lakukan. Maka peneliti menarik hipotesisi penelitian sebagai berikut:

H6: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui motivasi

7. Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Melalui Motivasi

Dalam organisasi pemerintahan, peningkatan kinerja yang dilakukan oleh kepala kantor sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Rendahnya upaya yang dilakukan kepala kantor terhadap pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat dan juga etos kerja anggota organisasi. Sebagaimana diketahui, manfaat pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat besar bagi upaya menciptakan tujuan organisasi dalam mencapai kesuksesan, yaitu : menambah wawasan untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, mengembangkan kemampuan agar lebih profesional, menambahkan sense of belonging, agar loyal dan punya dedikasi, menumbuhkan disiplin dan motivasi kerja, meningkatkan komitmen agar mempunyai etos kerja yang tinggi. Kinerja pegawai merupakan hal yang terpenting dalam rangka mencapai tujuan. Pegawai akan berprestasi kerja apabila memiliki disiplin dan motivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Merupakan tugas seorang pemimpin untuk menerapkan disiplin kerja dan memberikan motivasi kepada bawahannya agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Untuk itu pemimpin harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai sehingga kinerja pegawai meningkat. Dengan disiplin dan motivasi yang tinggi, pegawai akan melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, sehingga

tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan rencana. Apabila seorang pemimpin tidak mampu meningkatkan disiplin dan motivasi kerja pegawai, maka kinerja pegawai akan menurun. Maka peneliti menarik hipotesisi penelitian sebagai berikut:

H7: disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui motivasi