

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Komunikasi

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi penting dalam mengkoordinasikan dan mengintegrasikan berbagai fungsi organisasi seperti pernyataan kebijakan perusahaan, instruksi, memo resmi, laporan antara departemen administrasi dan pemasaran serta informasi tentang pedoman kerja dan pengumuman. Hal ini dikarenakan kemampuan komunikasi pekerja harus diperkuat lebih lanjut agar memiliki pengaruh terhadap informasi yang diberikan secara jelas dan untuk mencegah miskonsepsi yang mungkin timbul di tempat kerja. (Metta & Asron, 2021)

Kegiatan yang dilakukan di dalam suary perusahaan akan berisiko tinggi jika komunikasi yang dilakukan tidak terjadi seperti yang diharapkan. Komunikasi juga dapat didefinisikan sebagai proses transmisi data atau konsep dari satu individu ke individu lain. Proses ini dapat berlangsung secara lisan atau dalam bentuk tertulis, dan dapat mencakup dua atau lebih individu. (N. B. Ginting, 2018)

Komunikasi merupakan langkah mendasar dalam memahami kodrat manusia karena melibatkan banyak aspek atau tahapan kegiatan. Terlepas dari kenyataan bahwa tahapan ini berbeda satu sama lain dan hanya dapat dikaitkan dengan berlalunya waktu, dampak komunikasi sangat penting pada kinerja pekerja secara keseluruhan. (Shinta & Mauli Siagian, 2020)

Pihak lain dapat memahami sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang melalui komunikasi. Namun komunikasi hanya akan efektif jika pesan yang disampaikan dapat diinterpretasikan secara sama oleh penerima pesan. Ketersediaan komunikasi dapat mempermudah seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain dalam rangka membangun sebuah organisasi yang akan menghasilkan hubungan yang diinginkan. (Dessy Shinta & Mauli Siagian, 2020)

Berdasarkan apa yang di sampaikan beberapa peneliti terdahulu diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi dapat didefinisikan sebagai tindakan penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain, baik secara langsung (lisan) maupun tidak langsung (melalui penggunaan media), dengan tujuan mendidik atau mempengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku penerimanya.

2.1.1.2 Tujuan Komunikasi

Menurut (N. B. Ginting, 2018) berikut adalah beberapa tujuan yang dapat dicapai melalui komunikasi:

1. Faktor yang berasal dari pengirim atau komunikator, seperti kemampuan, sika, dan tingkat keahlian pengirim, serta media saluran yang digunakan.
2. Faktor yang berasal dari perspektif penerima, seperti kemampuan, sikap dan pengetahuan penerima serta saluran dan media komunikasi

2.1.1.3 Indikator-indikator Komunikasi

Menurut (Julita & Arianty, 2021) terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini terkait dengan variabel komunikasi antara lain sebagai berikut:

1. Keterbukaan,

Keterbukaan merupakan di mana setiap diri tidak memiliki rasa tertutupan saat menerima pengetahuan dan berinisiatif untuk mengkomunikasikan informasi dari dirinya sendiri termasuk informasi tentang diri sendiri jika dianggap penting dalam konteks diskusi interpersonal dengan lawan bicara

2. Empati

Empati atau kapasitas untuk memahami dan berbagi perasaan sesama manusia merupakan bayangan sejenak jika bisa merasakan atau mengalami apa yang orang lain alami atau dirasakan.

3. Dorongan

Dorongan merupakan seseorang dapat mencapai komunikasi interpersonal yang sukses dengan dorongan yang diberikan di sini Dorongan kadang-kadang disuarakan dan kadang-kadang tidak diucapkan. Dorongan yang diberikan dalam diam tidak memiliki nilai negatif melainkan dapat dilihat sebagai segi komunikasi yang baik

4. Kepositifan

Kepositifan merupakan jika seseorang mengirimkan komunikasi yang menyenangkan tentang orang lain, itu akan membantu menjaga komunikasi yang baik. Ketika masing-masing pihak dalam pertukaran komunikasi menunjukkan sikap yang baik terhadap pihak lain dapat mengatakan bahwa pertukaran itu berhasil.

5. Kesamaan

Komunikasi dapat berhasil jika seseorang yang mengomunikasikan nya

dalam lingkungan kesamaan namun, ini tidak menunjukkan bahwa orang yang tidak memiliki kesamaan tidak dapat berkomunikasi satu sama lain.

2.1.2 Disiplin Kerja

2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin didefinisikan sebagai pengetahuan dan keinginan seseorang untuk mematuhi semua kebijakan perusahaan dan standar yang sesuai disiplin yang sangat baik menunjukkan sejauh mana perasaan tanggung jawab seorang karyawan atas pekerjaan yang diberikan. Hal ini mendorong semangat kerja moral dan realisasi tujuan perusahaan dengan demikian disiplin harus dijaga dalam organisasi perusahaan tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik perusahaan akan berjuang untuk mewujudkan tujuannya dengan demikian disiplin merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. (Harianto & Asron Saputra, 2020)

Sikap menghargai peraturan perusahaan yang ada dalam diri pekerja dan menyebabkan pegawai dapat dengan bebas menyesuaikan diri dengan peraturan perusahaan itulah yang disebut dengan disiplin. Ketika ada tingkat disiplin yang tinggi dalam suatu organisasi pekerja akan mematuhi semua batasan yang ada yang memungkinkan pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya. (Toni & Mauli Siagian, 2021)

Disiplin adalah kekuatan yang digunakan untuk meningkatkan standar yang ada sehingga tubuh pekerja itu sendiri membantunya beradaptasi dengan penilaian, peraturan dan nilai yang sangat baik karenanya perilaku karyawan adalah kunci keberhasilan bisnis. Untuk mencapai tujuan organisasi yang secara

alami melestarikan cita-cita kesopanan dan kepatuhan perlu bagi seseorang untuk melatih pengendalian diri dan disiplin. (Yurisman Zandrato & Asron Saputra, 2021)

Disiplin kerja didefinisikan sebagai perilaku yang sesuai serta kepatuhan terhadap semua aturan tertulis dan lisan, dan memiliki kemampuan untuk memberikan sanksi dan tidak menghindarinya ketika seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugas dan tanggung jawab aturan dan peraturan yang ada untuk mencapai tujuan perusahaan. (Kilvin & Siagian, 2020)

Berdasarkan beberapa pengertian disiplin kerja di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mengacu pada kesediaan seseorang untuk mengikuti aturan yang dikeluarkan oleh perusahaan dan untuk bertindak sesuai dengan norma-norma yang relevan dengan aturan tersebut. Jika tanggung jawab didistribusikan secara merata dan merata ke seluruh tenaga kerja, lingkungan kerja perusahaan mungkin lebih disiplin.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Disiplin Kerja

Menurut (N. B. Ginting, 2018) berbagai faktor yang mempengaruhi disiplin karyawan dapat dirinci sebagai berikut:

1. Jumlah pemberian kompensasi

Jika para pekerja dibayar dengan jumlah yang sesuai, mereka lebih mungkin untuk mengerahkan upaya terbaik mereka. Jika pekerja percaya bahwa pimpinan akan mengenali dan menghargai upaya mereka sesuai dengan tingkat upaya yang mereka lakukan, mereka cenderung mematuhi semua aturan.

2. Keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Di sisi lain akan menjadi tantangan bagi seorang pemimpin yang buruk untuk menegakkan disiplin kerja yang tepat pada karyawannya. Akibatnya pemimpin bertanggung jawab untuk memberikan contoh kepada bawahannya yang dapat mereka ikuti jika mereka ingin disiplin kerja mereka sesuai dengan standar.

3. Aturan pasti yang dapat dijadikan pedoman

Aturan pasti adalah aturan tertulis yang dapat menjadi pedoman bagi pekerja dan tidak berubah-ubah berdasarkan keadaan dan skenario yang terjadi di tempat kerja.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil keputusan

Jika terjadi pelanggaran terhadap norma yang telah ditetapkan maka pimpinan bertanggung jawab untuk memberikan hukuman yang proporsional.

5. Pengawasan pimpinan,

Pengawasan pimpinan dan terutama pengawasan yang tidak memadai akan membuka pintu bagi bawahan untuk melanggar norma-norma bisnis yang telah ditetapkan bersama pengawasan yang lemah akan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk melanggar aturan perusahaan yang telah ditetapkan bersama.

6. Ada tidaknya perhatian kepada karyawan

tantangan yang dihadapi karyawan harus disimak dan atasan harus memberikan motivasi atau masukan. Atasan yang menunjukkan sikap peduli

dengan memotivasi karyawan akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pemimpin dan karyawan.

7. Diciptakan kultur-kultur yang mendukung tegaknya disiplin

Terbentuknya budaya yang menumbuhkan kedisiplinan dan budaya yang berdampak positif, seperti saling memberi perhatian antar rekan kerja, memberi tahu rekan kerja saat meninggalkan tempat kerja, berbasa-basi saat bertemu dan menumbuhkan sikap saling menghormati antar rekan kerja.

2.1.2.3 Indikator Disiplin Kerja

Menurut (Fitriana & Mauli Siagian, 2020) terdapat beberapa indikator terkait dengan disiplin, antara lain sebagai berikut:

1. Ketaatan terhadap peraturan kerja, salah satu cara untuk mematuhi peraturan yang sudah ada di tempat kerja adalah dengan mengikuti peraturan yang berkaitan dengan pekerjaan.
2. Ketaatan pada standar kerja, karyawan wajib mematuhi semua standar kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan pedoman kerja guna mengurangi kemungkinan terjadinya kecelakaan saat melakukan pekerjaannya.
3. Kehadiran, seorang karyawan sering menunjukkan tingkat disiplin kerja yang tinggi jika mereka memiliki catatan kehadiran yang baik.
4. Tingkat kewaspadaan, sepanjang pekerjaan seseorang pekerja diharapkan untuk mempertahankan tingkat kesadaran dan ketelitian yang tinggi sehubungan dengan diri mereka sendiri dan aktivitas yang mereka lakukan.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil akhir dari upaya yang dilakukan oleh pekerja menuju pencapaian maksud dan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan saat ini. Tingkat kinerja yang tinggi juga dapat dicapai dengan menggunakan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan mencapai tingkat kinerja yang tinggi adalah salah satu tujuan perusahaan dalam mengejar produktivitas kinerja yang tinggi dan unggul. (Metta & Asron, 2021)

Kinerja untuk mencapai suatu usaha secara sah, tidak melanggar hukum atau bertentangan dengan moral dan etika kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh individu atau kelompok orang di dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tugasnya masing-masing. Orang-orang dalam suatu korporasi dapat melakukan tugasnya sesuai dengan wewenang dan kewajiban tertentu, menurut definisi kinerja ini. (Mauli Siagian, 2017)

Kinerja adalah fungsi kegiatan yang dimaksud di sini adalah pelaksanaan pekerjaan yang menjadi wewenang dan tanggung jawab dalam suatu organisasi. Kinerja adalah hasil dari fungsi kerja atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu. (Mauli Siagian, 2018)

Kinerja adalah produk dari usaha sungguh-sungguh yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya berdasarkan keahlian, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dengan kata lain kinerja merupakan konsekuensi dari kerja keras seseorang. Sejumlah elemen lain

termasuk motivasi, kemampuan, keterampilan, jaminan sosial, remunerasi dan kemungkinan pencapaian semuanya berperan dalam menentukan kinerja. (Nining Astuti, 2021)

Berdasarkan hasil beberapa pengertian yang disimpulkan para ahli diatas, bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan terhadap target peningkatan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi dan menawarkan manfaat bagi bisnis yang telah sumber daya manusia yang baik.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Menurut (Khoiriyah & Ni'matul, 2020) kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan seseorang merupakan salah satu kriteria yang paling penting untuk dipertimbangkan saat mencari pekerjaan dan saat bekerja. Kualitas seorang karyawan terlihat lebih tinggi jika mereka memiliki pemahaman mendasar tentang pekerjaan mereka karena ini menunjukkan bahwa mereka memiliki pemahaman tentang dasar-dasar sebelum bergabung dengan lingkungan kerja.
2. Pengalaman kerja yang berhubungan dengan masa kerja karyawan semakin lama seseorang bekerja di suatu daerah semakin berpengalaman orang tersebut di bidang tersebut jika seseorang memiliki pengalaman kerja di bidang yang sama maka dia sudah memiliki keterampilan di bidang yang akan digeluti.
3. Profesionalisme adalah kualitas mental seorang profesional yang

menampilkan kinerja sebaik mungkin dan berusaha agar dirinya berada pada titik terbaik di bidang keahliannya. Pengembangan mental profesional melibatkan sejumlah komponen, salah satunya adalah pengembangan kualitas mental ini.

2.1.3.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Fitriana & Mauli Siagian, 2020) terdapat indikator untuk mengukur kinerja karyawan, diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja, mengacu pada sejauh mana proses atau hasil suatu kegiatan sangat mendekati sempurna dibandingkan dengan cara ideal untuk melaksanakan kegiatan atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari kegiatan tersebut.
2. Inisiatif adalah munculnya tindakan pertama yang datang dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan yang direncanakan.
3. Ketepatan, kecepatan seorang pegawai sangat penting, jika seorang karyawan cepat dalam melakukan tugas yang diberikan akan mudah bagi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah ditargetkan.
4. Kemampuan, yang dapat diartikan sebagai kesanggupan atau kesanggupan seseorang untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan dalam jangka waktu tertentu dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan.
5. Komunikasi, sebuah perusahaan harus memiliki komunikasi yang baik dan jika terjadi komunikasi yang efektif akan membuat pesan yang disampaikan jelas dan akan mencegah terjadinya kesalah pahaman.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama dan Tahun Peneliti | Judul Penelitian | Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|--------------------------------------|--|----------------------------------|--|
| 1. | (Metta & Asron, 2021) | “Pengaruh Komunikasi, Motivasi Intrinsik dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Jovan Technologies” | Analisis Regresi Linier Berganda | Komunikasi, motivasi intrinsik dan pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 2. | (Permatasari, 2019) | “Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hokben Alam Sutera Tangerang” | Analisis Regresi Linier Berganda | Komunikasi dan disiplin kerja secara simultan bergengaruh positif terhadap kinerja karyawan |
| 3. | (Shinta & Mauli Siagian, 2020) | “Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan” | Analisis Regresi Linier Berganda | Komunikasi, disiplin kerja dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 4. | (N. B. Ginting, 2018) | “Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sekar Mulia Abadi Medan” | Analisis Regresi Linier Berganda | Disiplin kerja, komunikasi dan secara parsial bergengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 5. | (Dessy Shinta & Mauli Siagian, 2020) | “Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Citra Mandiri Distribusindo” | Analisis Regresi Linier Berganda | Komunikasi, disiplin kerja dan insentif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan |

Tabel 2.1 Lanjutan

| No | Nama dan Tahun Peneliti | Judul Penelitian | Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|----------------------------------|---|----------------------------------|--|
| 6. | (Harianto & Asron Saputra, 2020) | “Pengaruh Pengawasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Centric Powerindo Di Kota Batam” | Analisis Regresi Linier Berganda | Pengawasan kerja dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 7. | (Toni & Mauli Siagian, 2021) | Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Winsen Kencana Perkasa | Analisis Regresi Linier Berganda | Disiplin kerja dan kepuasan kerja secara parsial sangat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 8. | (Fitriana & Mauli Siagian, 2020) | “Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Hosindo Sejahtera BPR Sejahtera Batam” | Analisis Regresi Linier Berganda | Disiplin dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. |

Sumber : Data Penelitian 2022

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi adalah komponen yang sangat vital dari setiap perusahaan yang sukses. Proses penyebaran informasi dan gagasan di antara anggota organisasi dengan cara yang saling menguntungkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dikenal sebagai komunikasi dalam organisasi. Komunikasi dibentuk dalam rangka membangun pemahaman bersama di antara pekerja baik antara karyawan itu sendiri maupun antara karyawan dengan atasannya agar mereka dapat bekerja sama secara efektif. Ketika datang untuk mencapai tujuan bisnis komunikasi yang jelas dan efisien di antara rekan kerja adalah salah satu faktor yang paling penting. Kemampuan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan

tergantung pada lingkungan kerja yang sesuai, yang dapat dicapai melalui komunikasi yang efektif. (Dewi & Rr. Vemmi Kesuma, 2021)

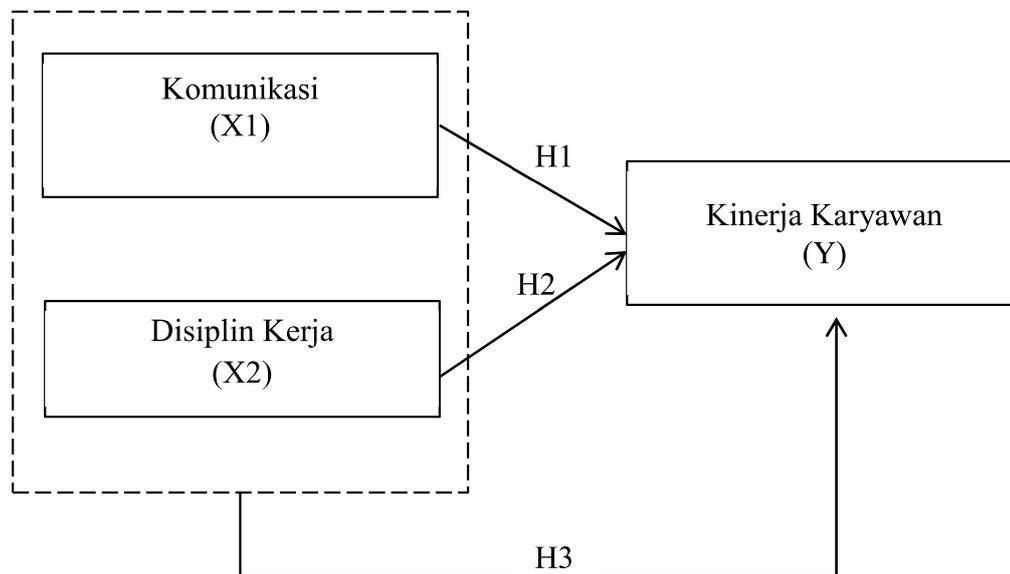
2.3.2 Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penerapan disiplin kerja di tempat kerja pertama-tama akan dilihat sebagai beban berat oleh pekerja tetapi jika diterapkan secara konsisten pada akhirnya akan menjadi kebiasaan, dan karyawan tidak lagi menganggap disiplin sebagai kebutuhan yang memberatkan. Karena disiplin bukanlah sesuatu yang secara otomatis dibawa sejak lahir maka perlu adanya pembinaan dalam proses penerapan disiplin kerja ini. Disiplin ini harus diterapkan di lingkungan kerja. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan akan sangat baik dan produktif jika mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku disana (Suryani & Zakiah, 2019).

2.3.3 Hubungan Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor salah satu faktor tersebut yaitu komunikasi dan disiplin kerja. Komunikasi yang terjadi antar pekerja sering terjadi kesalahpahaman antara atasan dan bawahan hal ini berakibat dengan banyak kesalahan yang dapat menyebabkan suatu pekerjaan yang diperintah oleh atasan tidak sesuai dengan yang dikerjakan yang pada akhirnya mengakibatkan karyawan tidak melakukan yang terbaik dari kemampuan pekerja. Selanjutnya disiplin kerja merupakan masalah dalam pekerjaan karena kurang disiplin kerja yang sering dapat menyebabkan pengabaian tanggung jawab pekerjaan. Sebagai konsekuensi langsung dari ini tumpukan pekerjaan telah

berkembang yang masing-masing harus diselesaikan dengan tenggat waktu tertentu. Demikian pula (Permatasari, 2019)



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Data Penelitian 2022

2.4 Hipotesis

Menurut (Nisa *et al.*, 2019) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kesehatan Kota Batam.
- H2 : Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kesehatan Kota Batam.
- H3 : Komunikasi dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kesehatan Kota Batam.