

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Komunikasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Komunikasi**

Menurut Effendi komunikasi berasal dalam bahasa Inggris adalah *communication* yang berasal dari bahasa Latin *communicatio*, yang bersumber dari kata yang *communis* yang artinya sama. Jadi komunikasi jika terlihat dua orang melakukan bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi selama adanya kesamaan makna apa yang sedang di percakapkan (Permatasari, 2019). Komunikasi ialah perpindahan gagasan dalam bentuk ide atau informasi dari seseorang ke orang lain, dapat disimpulkan komunikasi merupakan proses menyampaikan pesan dari pihak satu ke pihak yang lain agar saling mengerti (Rialmi & Morsen, 2020).

Komunikasi secara langsung memungkinkan pihak satu dengan pihak lain bertemu secara langsung, membangun semangat dan membentuk adanya pertanyaan dan jawaban, pertemuan formal dalam suatu organisasi dapat sejalan dengan penilaian yang lebih kepada pembuat keputusan dalam organisasi, yang mendorong dalam berpartisipasi organisasi, dan memberikan informasi kepada para pegawai tentang segala sesuatunya menurut Rakhmat dalam (Mogi, 2020). Komunikasi merupakan penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima dengan tujuan dapat dipahami dan mendapatkan *feedback* sehingga pesan dapat di mengerti oleh kedua belah pihak (Muharto & Darmanto, 2014:6.4).

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses dalam penyampaian informasi, pesan, ide dalam bentuk percakapan langsung atau tidak langsung berupa simbol baik kondisi formal atau tidak formal yang bertujuan agar informasi, pesan, atau ide dapat mengerti oleh penerima. Dalam melakukan komunikasi, pesan yang disampaikan harus jelas karena tidak semua pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Dalam penggunaan bahasa perlu diperhatikan, agar penerima pesan tidak terganggu dengan bahasa yang digunakan. Penggunaan bahasa tersebut yang nantinya akan mempengaruhi penerima pesan dalam mencerna isi pesan yang disampaikan. Selain itu, dalam melakukan komunikasi harus melihat kondisi dan situasi yang berlangsung agar pada saat menyampaikan pesan dapat di respon dengan baik oleh penerima pesan.

#### **2.1.1.2 Jenis – Jenis Komunikasi**

Terdapat dua jenis komunikasi dalam proses komunikasi (Nurma Dewi & Fathoni Rodly, 2022:18) yaitu :

##### 1. Komunikasi lisan (Verbal)

Komunikasi yang dilakukan secara tertulis dan lisan. Komunikasi banyak dilakukan secara lisan (verbal) dengan mudah pesan dapat disampaikan dan dengan cepat mendapatkan respon. Model komunikasi lisan (verbal) secara langsung *face to face* atau dapat menggunakan media seperti telepon, selain itu untuk media tertulis dapat menggunakan surat, grafik, atau simbol.

##### 2. Komunikasi isyarat (Non verbal)

Penyampaian informasi dengan menggunakan bahasa tubuh atau *body language* dapat disebut dengan komunikasi isyarat (non verbal). Penggunaan simbol-simbol, kontak mata dapat menyampaikan pesan dari pemberi pesan untuk penerima pesan. Komunikasi dengan gerakan tubuh dapat ditandai bahwa pesan tersebut dapat di terima dengan baik atau tidak oleh penerima pesan.

### **2.1.1.3 Indikator Komunikasi**

Menurut Pace dan Faules dalam (Astuti Novia, 2017) terdapat lima indikator komunikasi yaitu :

#### **1. Komunikasi Kebawah**

Pemimpin dan bawahan harus menjaga jalur komunikasi yang terbuka untuk memberikan hasil kinerja yang terkait dengan tugas dan kebijakan organisasi.

#### **2. Komunikasi Keatas**

Hubungan komunikasi antara pemimpin dan bawahan mengenai kendala tugas yang diberikan.

#### **3. Komunikasi Horizontal**

Karyawan memiliki kepercayaan kepada rekan kerjanya, yang bekerja secara tim dalam memaksimalkan kinerjanya.

#### **4. Komunikasi Lintas Saluran**

Informasi dapat diperoleh terlepas dari jabatan atau bidang keahlian.

## **2.1.2 Disiplin**

### **2.1.2.1 Pengertian Disiplin**

Pentingnya disiplin untuk perkembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi guna memotivasi karyawan agar mendisiplinkan diri melaksanakan pekerjaan dengan baik secara individu maupun kelompok. Disiplin kerja adalah kemampuan seseorang untuk bekerja secara konsisten dan patuh, yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan bekerja dengan tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan (Sinambela Poltak, 2017:335). Disiplin kerja merupakan sikap yang dapat diterima dan melaksanakan berbagai peraturan yang sudah ditetapkan maupun kebiasaan yang sudah menjadi norma budaya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan menurut Machmed dalam (Mogi, 2020). Menurut Syafrina disiplin kerja adalah sikap mental yang ada pada seseorang yang berupa perbuatan baik secara personal maupun kelompok yang berupa ketaat pada ketentuan yang sudah ditetapkan sesuai dengan etik, norma yang berlaku dalam masyarakat (Syafitri & Wasiman, 2020). Sedangkan menurut Handoko dan Sinambela disiplin kerja merupakan kesediaan seseorang dalam menerima untuk mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku didalam perusahaan dengan kesadaran (Belti & Osnardi, 2020).

Berdasarkan ringkasan dari pemahaman para ahli tentang pengertian disiplin kerja, dapat kesimpulan disiplin kerja adalah sikap dan norma seseorang secara kesadaran untuk mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam ruang lingkup sosial atau dalam perusahaan.

### **2.1.2.2 Faktor- Faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja**

Faktor – faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan menurut Sutrisno dalam (Hamali, 2016) adalah :

#### **1. Besar kecilnya pemberian Kompensasi**

Jika karyawan menerima kompensasi yang adil dan sepadan dari perusahaan, mereka lebih dapat mematuhi aturan yang ada. Karyawan yang menerima kompensasi sesuai dengan yang diharapkan akan merasa tenang dalam bekerja, serta akan berusaha sebaik-baiknya. Jika karyawan menerima kompensasi tidak sesuai dengan yang diharapkan akan menyebabkan karyawan malas dalam melakukan tugas nya dan bahkan tidak bertanggung jawab dengan beban kerja yang diberikan.

#### **2. Keteladanan pemimpin**

Lingkungan perusahaan akan sangat dipengaruhi dengan keteladanan pemimpin karena semua karyawan akan memperhatikan bagaimana seorang pemimpin bersikap dan menerapkan disiplin kerja dari dalam dirinya dipelajari dari ucapan, sikap , perbuatan yang diterapkan.

#### **3. Konsistensi Aturan**

Tidak adanya konsistensi dalam menerapkan aturan tentang disiplin kerja di perusahaan. Peraturan yang berganti-ganti dengan adanya tim manager yang berganti ganti . karyawan akan sulit menyesuaikan aturan yang berlaku.

#### **4. Ketegasan pimpinan**

Ketegasan pimpinan dilihat dari bagaimana seorang pemimpin mengatur kerja karyawannya dan bagaimana cara seorang mengambil keputusan.

Ketegasan akan terlihat jika dihadapkan sebuah permasalahan. tindakan tegas dari pemimpin jika karyawan tidak menaati peraturan disiplin kerja, atau bahkan jika seorang karyawan melanggar disiplin kerja di perusahaan.

#### 5. Pengawasan kerja Karyawan

Tindakan disiplin kerja tentulah berasal dari kesadaran masing-masing karyawan yang bersangkutan. Pengawasan yang dilakukan langsung oleh pemimpin disebut waskat. Seorang yang bertanggung jawab melaksanakan pengawasan terdekat pada tingkat manapun, sehingga tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tidak menyimpang dari yang sudah ditetapkan.

#### 6. Perhatian terhadap Karyawan

Perhatian pemimpin akan menumbuhkan rasa disiplin kerja karyawan, karena karyawan merasa dihargai dan dihormati. Sehingga akan berpengaruh besar terhadap semangat kerja, prestasi, dan moral kerja karyawan.

### **2.1.2.3 Indikator Disiplin Kerja**

Berikut indikator disiplin kerja menurut pandangan Mangkunegara dan Octorent dalam (Saputri et al., 2021) yaitu :

1. Ketepatan waktu datang ke tempat kerja.
2. Ketepatan jam pulang karyawan.
3. Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.
4. Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan.

## **2.1.3 Kinerja Karyawan**

### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Wibowo dalam (Syahyuni, 2018) kinerja dilihat dari sebagai suatu proses bagaimana pekerjaan langsung untuk mencapai hasil kerja. Kinerja seseorang pada tingkat Pendidikan yang dimiliki seorang, pengalaman dalam bekerja, Pendidikan seseorang, hasil kerja yang memberikan dorongan bagi karyawan agar selalu antusias dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan mewujudkan mutu kerja yang baik.

Kinerja dapat dikatakan sebagai hasil dari kerja secara kualitas dan kuantitas yang sudah dicapai oleh karyawan yang menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan (Sopiah & Sangadji, 2018:350). Kinerja adalah hasil kaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas. Kinerja yang tinggi merupakan salah satu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi (Indrasari, 2017:51).

Dari pandangan para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan Kinerja adalah suatu hasil dari adanya proses kerja yang dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu yang dilaksanakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan.

### **2.1.3.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kinerja**

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi suatu kinerja, berdasarkan teori (Sopiah & Sangadji, 2018:352) sebagai berikut :

1. Faktor Individu (*personal factors*), faktor individu dalam diri seseorang berkaitan dengan komitmen, motivasi, keahlian, dan lainnya.

2. Faktor Kepemimpinan (*leadership factors*), faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan arahan yang di berikan oleh pemimpin perusahaan, manajer perusahaan atau ketua suatu kelompok kerja.
3. Faktor Kelompok (*teams factors*), faktor kelompok biasa dikatakan sebagai rekan kerja adalah yang berhubungan dengan dukungan dari teman kerja atau rekan kerja.
4. Faktor Sistem (*system factors*), arti dari faktor sistem merupakan metode kerja yang tersedia dan sarana fasilitas yang telah disediakan oleh perusahaan.
5. Faktor Situasi (*Contextual/situasional factors*), Situasi lingkungan kerja, baik secara internal maupun eksternal, seperti adanya tekanan dan perubahan lingkungan.

### **2.1.3.3 Indikator Kinerja**

Berdasarkan teori Bono dan Judge dalam (Indrasari, 2017:55) ada tujuh kriteria dalam mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu :

1. Kualitas

Hasil kerja yang dikatakan hampir memenuhi target yang sudah di tetapkan dari perusahaan. Pengukuran kualitas diukur dari kecermatan atau ketelitian karyawan dalam menyelesaikan tugas.

2. Produktivitas

Jumlah yang dapat diselesaikan. Karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan target kerja yang sudah diberikan oleh perusahaan.

3. Ketepatan waktu

Menyelesaikan tugas yang telah diberikan dengan waktu yang ditentukan,



serta memaksimalkan waktu yang ada untuk aktivitas yang lain.

4. Efektifitas

Memanfaatkan sumber daya yang ada didalam perusahaan untuk memaksimalkan keuntungan dan menghindari hasil yang dapat merugikan.

5. Kemandirian

Kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan tugas tanpa bantuan orang lain untuk menyelesaikannya.

6. Komitmen Kerja

Adanya sikap memihak karyawan kepada organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

7. Tanggung Jawab

Sikap tanggung jawab karyawan pada suatu perusahaan. Pengukuran tanggung jawab karyawan dapat diukur dari seberapa karyawan mampu mengikuti prosedur dan arahan yang diberikan oleh perusahaan, serta karyawan mampu menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai dengan waktu yang ditentukan.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Proses penelitian terdahulu dapat mendukung perluasan teori dalam menyempurnakan penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang telah dijadikan referensi. Sebagai hasilnya, peneliti menyajikan sejumlah penelitian sebelumnya yang dipelajari:

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Analisis	Hasil Penelitian
1	(Permatasari, 2019)  (Sinta 4)	Pengaruh Komunikasi dan Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Hokben Alam Sutera	Analisis Deskriptif, pendekatan kuantitatif, dengan sampel jenuh	Komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan
2	(Dwi Marta & Triwijayanti, 2018)  (Sinta 2)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. X	Metode kuantitatif <i>Random sampling</i>	Budaya Organisasi dan komunikasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan
3	(Muslimat & Wahid, 2021)  (Sinta 4)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh	<i>Explanatory research</i> , pengujian regresi, korelasi, determinasi dan hipotesis	Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
4	(Laksono, 2021)  (Sinta 5)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. SAMACO	Analisis regresi linier berganda	Lingkungan kerja, Komunikasi, Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
5	(Syafitri & Wasiman, 2020)  (G.Scholar)	Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Djitoe Mesindo Di Kota Batam	Analisis regresi linier berganda	Disiplin dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

6	(Lestari, 2021)  (G.Scholar)	Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Adilmart Tangerang Production)	Analisis regresi linier berganda	Komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
7	(Hardiawan, 2022)  (G.Scholar)	Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada SD Strada Dipamarga	Pendekatan kuantitatif, <i>Purposive sampling</i> , kuisioner	Komunikasi tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja, Disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
8	(Sherlie & Hikmah, 2020)  (G.Scholar)	Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Benwin Indonesia Di Kota Batam	Pendekatan kuantitatif, <i>Purposive sampling</i> ,	Motivasi, disiplin kerja, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
9	(Hakim et al., 2021)  (Doaj)	The Effect of Work Motivation and Work Discipline on Employee Performance	Analisis regresi linier berganda	Motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan
10	(Iptian et al., 2020)  (Doaj)	The Effect of Work Discipline and Compensation on Employee Performance	Analisis regresi liner berganda	Disiplin kerja dan kompensasi bersamaan mempengaruhi kinerja karyawan

## 2.1 Kerangka Pemikiran

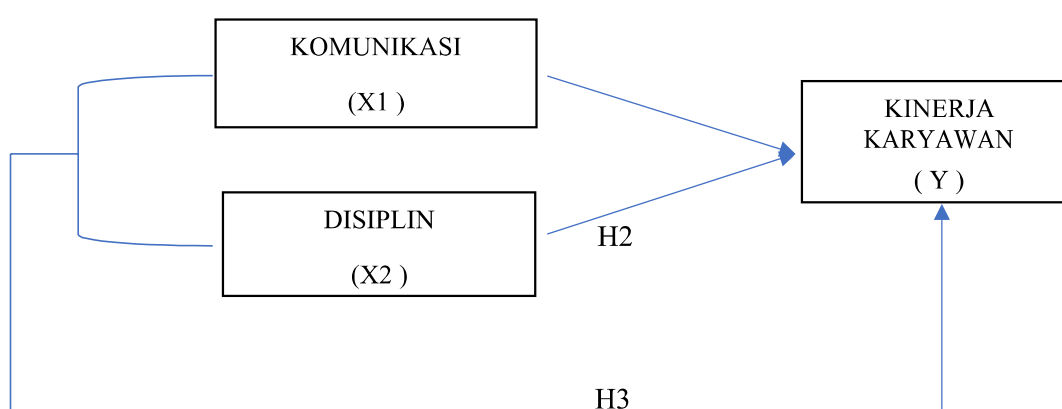
Kerangka pemikiran yang merupakan gambaran bagaimana pengaruh variabel bebas berpengaruh dengan variable terikat yang akan diteliti oleh peneliti.

### 2.1.1 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut penelitian (Siahaan & Masriah, 2022) menyebutkan bahwa adanya permasalahan komunikasi yang ada didalam perusahaan yang diteliti seperti kurangnya komunikasi antar anggota tim, keterbukaan komunikasi dalam lingkungan kerja, yang dapat menyebabkan kinerja karyawan tidak dapat menyelesaikan tugasnya sendiri. Dengan demikian hasil penelitian ini memberikan hasil variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### 2.1.2 Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian (Fajri & Dharmawan, 2021) dijelaskan bahwa kurangnya disiplin karyawan dan tidak mentaati peraturan yang berlaku, seperti masih banyak karyawan yang tidak masuk kerja karena izin dan atampa alasan, keterlambatan karyawan masuk kerja yang menyebabkan perusahaan lambat dalam mengerjakan sesuatu dilihat dari target yang dicapai perusahaan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran antar variabel

## 2.1 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas hipotesis yang dapat ditetapkan penelitian ini adalah:

H1 : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bintang Lima di Kota Batam.

H2 : Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bintang Lima Imada di Kota Batam.

H3 : Komunikasi dan Disiplin kerja secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bintang Lima Imada di Kota Batam.