

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Dasar**

##### **2.1.1. Disiplin Kerja**

###### **2.1.1.1. Pengertian Disiplin Kerja**

Kata disiplin berasal dari kata latin *diciplina* yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat (Wahyuni, 2017: 131). Disiplin adalah satu tindakan yang dirancang untuk memperbaiki penyimpangan pegawai dari aturan, prosedur, kebijakan dan norma-norma organisasi. Istilah ini mengandung pengertian hukuman, walau sering kali keadaannya tidak demikian (Ridwan, 2017: 180).

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Siska, 2016: 2). Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya (Mariani & Sariyathi, 2017: 3544). Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku (Arda, 2017: 52).

Disiplin adalah setiap perseorangan atau kelompok yang yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah (Sahanggamu & Mandey, 2014: 516). Disiplin adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerja (Katiandagho, Mandey, & Mananeke, 2014: 1594). Disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang harus ditaati dan standar yang harus dipenuhi (Ananta & Adnyani, 2016: 1110).

Disiplin karyawan dapat dilihat dari tanggung jawab, sikap, perilaku dan tindakan seorang karyawan sesuai dengan segala bentuk peraturan selama mereka bekerja di lembaga tersebut (Suwuh, 2015: 613). Disiplin kerja sebagai sikap mental yang tercermin dalam tindakan atau perilaku individu, kelompok atau masyarakat dalam bentuk ketaatan atau kepatuhan terhadap peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah atau etika, norma, dan peraturan yang berlaku di masyarakat untuk tujuan tertentu (Elqadri, Wardoyo, & Priyono, 2015: 60)

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan tanggung jawab seseorang dalam memenuhi standar dan menaati peraturan perusahaan yang telah ditetapkan untuk tujuan tertentu dan ada sanksi yang diberikan apabila tidak sanggup menjalankannya.

### **2.1.1.2. Jenis-Jenis Disiplin Kerja**

Menurut (Azwar & Winarningsih, 2015: 6) menyatakan terdapat dua jenis disiplin dalam organisasi, yaitu:

1. Disiplin preventif adalah tindakan yang mendorong para karyawan untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan, dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para karyawan berperilaku negatif.
2. Disiplin korektif adalah tindakan yang dilakukan jika ada karyawan yang nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berat atau ringannya suatu sanksi tergantung pada bobot pelanggaran yang dilakukan. Agar tujuan pendisiplinan tercapai.

Di dalam penelitian (Suprpto, 2016: 105) menyatakan bahwa disiplin kerja itu ada dua bentuk, yaitu:

1. Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasar untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara diri dari peraturan perusahaan. Disiplin preventif merupakan suatu sistem

yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian-bagian sistem yang ada dalam organisasi.

2. Disiplin korektif adalah satu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Disiplin korektif memerlukan perhatian khusus dan proses prosedur.

### **2.1.1.3. Indikator Disiplin Kerja**

Pelaksanaan disiplin mendorong para karyawan untuk mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan serta berperilaku baik dan aman di tempat kerja. Pada dasarnya terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi tingkatan kedisiplinan karyawan suatu organisasi (Sukandi & Dwiputri, 2017:469), diantaranya:

1. Kehadiran

Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat kerja.

2. Ketaatan pada peraturan kerja

Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

3. Ketaatan pada standar kerja

Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.

4. Tingkatan kewaspadaan diri

Karyawan yang memiliki kewaspadaan diri akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.

#### 5. Bekerja etis

Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang sopan kepada pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan *indisipliner*, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud wajib disiplin kerja karyawan.

Adapun indikator-indikator disiplin sebagai berikut (Sinambela, 2017: 356):

##### 1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar dia bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

##### 2. Teladan pimpinan

Pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya, oleh karena itu pimpinan harus memberi contoh yang baik seperti disiplin, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan.

##### 3. Balas jasa

Balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan. Apabila kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula. Karyawan sulit untuk berdisiplin baik selama kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

#### 4. Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Jadi, keadilan harus diterapkan dengan baik pada setiap perusahaan agar kedisiplinan karyawan perusahaan baik pula.

#### 5. Waskat (pengawasan melekat)

Atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, semangat kerja dan prestasi kerja bawahannya. Waskat lebih efektif dalam merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan karena karyawan mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari atasannya.

#### 6. Sanksi hukuman

Dengan sanksi hukuman yang semakin berat maka karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan perusahaan, sikap dan perilaku *indisipliner* karyawan akan berkurang.

#### 7. Ketegasan

Pimpinan yang berani menindak tegas dalam menerapkan hukuman bagi karyawan yang *indisipliner* akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahannya. Dengan demikian, pimpinan akan memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

#### 8. Hubungan kemanusiaan

Dengan terciptanya *human relationship* yang serasi akan mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman. Hal ini akan memotivasi kedisiplinan yang baik pada perusahaan.

## **2.1.2. Lingkungan Kerja**

### **2.1.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menenteramkan dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya (Mamesah et al., 2016: 601). Lingkungan kerja adalah tempat dimana pegawai melakukan aktivitas setiap harinya (Suprpto, 2016: 107).

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Widowati, 2016: 108). Lingkungan kerja adalah ilmu terapan yang digunakan untuk mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan tingkat kenyamanan, efisiensi, dan keamanan dalam mendesain tempat kerja demi memuaskan kebutuhan fisik dan psikologis pegawai di kantor (Rusdiansyah, 2017: 524). Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan (Aruan & Fakhri, 2015: 144).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya

alat-alat perlengkapan kerja (Wuwungan, Taroreh, & Uhing, 2017: 300). Lingkungan kerja adalah kondisi internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi semangat kerja sehingga pekerjaan dapat diharapkan selesai lebih cepat dan lebih baik (Imroatus & Sukirman, 2016: 184).

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan.

#### **2.1.2.2. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja**

Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 (Handayani, 2016: 42), yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik (*physical working environment*)

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

2. Lingkungan kerja non fisik (*non - physical working environment*)

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Dalam jurnal (Pratiwi & Sriathi, 2017: 1482) menyatakan jenis lingkungan kerja dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah segala bentuk yang ada pada perusahaan seperti kursi, meja serta peralatan kerja lainnya yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

## 2. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan berkaitan dengan hubungan kerja seperti hubungan dengan atasan, sesama rekan kerja, atau hubungan dengan bawahan.

### 2.1.2.3. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja. Berikut ini beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai, diantaranya adalah (Radito, 2016: 15) :

#### 1. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

#### 2. Temperatur di tempat kerja

Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan

untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

### 3. Kelembapan di tempat kerja

Kelembapan berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembapan, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu disekitarnya.

### 4. Sirkulasi udara di tempat kerja

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. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, ditambah dengan pengaruh secara psikologis akibat adanya tanaman di sekitar tempat kerja, keduanya akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

### 5. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

6. Getaran mekanis di tempat kerja

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidak teraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya.

7. Bau-bauan di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian *air condition* yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu di sekitar tempat kerja.

8. Tata warna di tempat kerja

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

#### 9. Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

#### 10. Musik di tempat kerja

Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Tidak sesuaiinya musik yang diperdengarkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

#### 11. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan tingkat keamanan tempat kerja. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).

Menurut (Wijaya, 2017: 42) menyatakan lingkungan kerja di pengaruhi oleh faktor non fisik dan fisik dimana faktor non fisik berupa hubungan yang terjadi antara karyawan dengan atasan dalam melaksanakan pekerjaan dan hubungan yang terjadi antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain guna untuk meningkatkan lingkungan kerja yang baik antara karyawan. Sedangkan faktor fisik berupa:

##### 1. Kebersihan

Lingkungan yang bersih dapat menimbulkan perasaan yang nyaman dan senang, sehingga dapat mempengaruhi semangat kerja seseorang.

#### 2. Pertukaran udara

Pertukaran udara yang baik akan menyehatkan badan dan menimbulkan kesegaran sehingga dapat mempengaruhi semangat kerja seseorang.

#### 3. Penerangan

Penyediaan penerangan yang cukup tetapi tidak menyilaukan akan mempengaruhi suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik dan lebih teliti.

#### 4. Temperatur

Menurut hasil penelitian untuk tingkat temperatur akan memberikan pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap pegawai karena kemampuan beradaptasi tiap pegawai berbeda, tergantung di daerah bagaimana pegawai dapat hidup.

#### 5. Kebisingan

Kebisingan dalam sebuah ruangan harus dikurangi sebisa mungkin, hal ini dikarenakan kebisingan dapat mengurangi kesehatan seseorang serta mengacaukan konsentrasi dalam berkerja.

### **2.1.2.4. Indikator Lingkungan Kerja**

Adapun beberapa indikator lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang dalam penelitian (Septianti, 2016: 35), yaitu:

#### 1. Lingkungan kerja fisik

##### a. Kebisingan

Kebisingan dapat mengganggu ketenangan kerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi.

b. Penerangan

Penerangan cukup penting sebagai pencegah kecelakaan dan keselamatan kerja.

c. Udara

Ventilasi yang baik memungkinkan masuknya udara segar ke tempat pekerjaan.

d. Keamanan

Keamanan diperlukan guna menjaga tempat dan lingkungan kerja tetap aman.

e. Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih menjadikan rasa senang berada dalam perusahaan untuk waktu lama.

2. Lingkungan kerja non fisik

a. Struktur tugas

Struktur tugas menunjuk pada bagaimana pembagian tugas dan wewenang itu dilaksanakan.

b. Tanggung jawab kerja

Komitmen dan kewajiban pegawai untuk melaksanakan semua pekerjaan melalui kompetensi diri.

c. Perhatian dan dukungan pimpinan

Perhatian dan dukungan dari pimpinan diperlukan guna memelihara keberadaan pegawai.

d. Kerja sama antar kelompok

Usaha terkoordinasi antar individu dan kelompok dalam pencapaian tujuan.

e. Kelancaran komunikasi

Penyampaian komunikasi yang baik sangat penting guna kelancaran komunikasi.

### **2.1.3. Komunikasi**

#### **2.1.3.1. Pengertian Komunikasi**

Istilah komunikasi berasal dari istilah Latin *Communicare*, bentuk *past participle* dari *communication* dan *communicatus* yang artinya suatu alat untuk berkomunikasi terutama suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita, seperti misalnya telepon, telegraf, radio, dan lain sebagainya. Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Untuk pemindahan informasi yang dimaksud dalam komunikasi tersebut diperlukan suatu proses komunikasi. Komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol verbal atau non verbal (Ardiansyah, 2016: 18).

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau maksud yang dilakukan melalui satu pihak atau seseorang kepada pihak atau orang lain baik dilakukan secara langsung atau melalui media (Mariani & Sariyathi, 2017: 3543). Komunikasi adalah suatu proses pemindahan informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada

orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Liando, Tewal, & Walangitan, 2016: 435).

Komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan (Hasmin, Gunawan, & Asriani, 2016: 16). Menurut (Hidayat & Hasanah, 2016: 16) menyatakan komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasan lisan (*Oral Communication*) dan bahasa tulisan (*Written Communication*). Ada dua unsur penting dalam komunikasi verbal, yaitu:

a. Bahasa

Adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa yang digunakan adalah bahasa verbal lisan, tulisan pada kertas, ataupun elektronik.

b. Kata

Kata merupakan inti lambang terkecil dalam bahasa. Kata adalah lambang yang mewakili suatu hal, seperti orang, barang, kejadian, ataupun keadaan. Jadi kata itu bukan orang, barang, kejadian, atau keadaan itu sendiri. Makna kata tidak ada pada pikiran orang. Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang.

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Komunikasi nonverbal merupakan semua aspek komunikasi selain kata-kata itu sendiri. Terdapat empat komunikasi yang dapat

berupa komunikasi nonverbal, yaitu bahasa tubuh, tanda, tindakan/perbuatan dan objek.

Komunikasi adalah berbicara secara efektif baik secara individual maupun dalam tim, aktif mendengar, menulis secara jelas dan meyakinkan, bertanggung jawab untuk memfasilitasi pertukaran informasi di antara anggota tim, supervisor maupun manajer (Gaspersz, 2012: 144).

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan/informasi/ide dari seseorang kepada orang lain baik secara verbal maupun nonverbal.

#### **2.1.3.2. Desain Komunikasi**

Menurut (Feriyanto & Triana, 2015: 17) menyatakan ada tiga model utama dalam komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi linear

Komunikasi sebagai proses linear karena tertarik pada teknologi, radio, telepon dan ingin mengembangkan suatu model yang dapat menjelaskan bagaimana informasi melewati berbagai saluran (*channel*).

2. Komunikasi interaksional

Merupakan proses komunikasi dua arah di antara para komunikator (dari pengirim dan kepada penerima, dan dari penerima kepada pengirim).

3. Komunikasi transaksional

Komunikasi transaksional merupakan proses komunikasi yang pengiriman dan penerimaan pesan berlangsung secara terus-menerus dalam sebuah komunikasi.

Arah komunikasi dalam organisasi dapat dibedakan menjadi empat (Mafra, 2016: 15), yaitu:

1. Komunikasi ke bawah

Adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat atas ke tingkat bawah dalam sebuah organisasi dan mencakup kebijakan pimpinan, instruksi dan memo resmi.

2. Komunikasi ke atas

Adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat bawah ke tingkat atas sebuah organisasi, dan mencakup kotak saran, pertemuan kelompok, dan prosedur keluhan.

3. Komunikasi horizontal

Adalah komunikasi yang mengalir melintasi berbagai fungsi dalam organisasi. Bentuk komunikasi ini diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengintegrasikan berbagai fungsi organisasi.

4. Komunikasi diagonal

Adalah komunikasi silang melintasi fungsi dan tingkat dalam organisasi. Hal ini penting dalam situasi di mana anggota tidak dapat berkomunikasi lewat saluran ke atas, ke bawah, ataupun horizontal.

### 2.1.3.3. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi ada empat (Azwar & Winarningsih, 2015: 4) yaitu:

1. Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku anggota

Fungsi ini berjalan jika karyawan diwajibkan untuk menyampaikan keluhan terkait dengan pelaksanaan tugas kewajiban karyawan itu di dalam perusahaan.

2. Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan

Fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja karyawan, misalnya manajer menjelaskan atau menginformasikan seberapa baik karyawan telah bekerja dan dengan cara bagaimana karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.

3. Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi

Fungsi ini berjalan ketika kelompok kerja karyawan menjadi sumber pertama dalam interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok ini merupakan mekanisme fundamental dimana masing-masing anggota dapat menunjukkan kekecewaan ataupun rasa puas mereka.

4. Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dalam pengambilan

keputusan di mana komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan penyajian data guna mengenali dan menilai berbagai alternatif keputusan.

Komunikasi dalam suatu organisasi memiliki tiga fungsi (Utami & Nugrahaningsih, 2016: 2511), yaitu:

1. Fungsi perintah

Komunikasi memperbolehkan anggota organisasi untuk membicarakan, menerima, menafsirkan, dan bertindak atas suatu perintah.

2. Fungsi relasional

Menyatakan bahwa komunikasi memperbolehkan anggota organisasi menciptakan hubungan personal dengan anggota lain.

3. Fungsi manajemen ambigu

Komunikasi berfungsi sebagai alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan yang melekat dalam organisasi.

#### **2.1.3.4. Faktor-Faktor Komunikasi**

Menurut (Feriyanto & Triana, 2015: 19) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam berkomunikasi, yaitu;

1. Latar belakang budaya

Mengartikan suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi akan semakin efektif.

2. Ikatan kelompok (*group*)

Pandangan suatu kelompok dengan kelompok lain dalam mengamati suatu pesan dapat berbeda-beda.

3. Harapan

Harapan dapat mempengaruhi penerimaan suatu pesan, sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan apa yang diharapkan.

4. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang akan semakin kompleks sudut pandang/perspektif dalam menyikapi isi suatu pesan yang disampaikan.

#### 5. Situasi

Perilaku manusia sangat dipengaruhi oleh lingkungan atau situasi disekitarnya.

Menurut (Burhanudin, 2015: 12) menyatakan faktor-faktor dalam berkomunikasi dalam dikelompokkan menjadi empat, yaitu:

##### 1. Masalah dalam pengembangan pesan

Adanya keragu-raguan dalam mengenai isi pesan, kurang terbiasa dengan situasi yang ada atau asing dengan *audiens*, terjadinya pertentangan emosional, serta kesulitan dalam mengekspresikan ide atau gagasan.

##### 2. Masalah dalam menyampaikan pesan

Masalah yang berkaitan dengan faktor fisik meliputi adanya sambungan kabel atau suara *sound system* yang kurang baik, lampu yang kurang terang, *audiens* terhalang oleh suatu bangunan, salinan suara yang tidak terbaca dan sebagainya. Masalah lainnya seperti dua buah pesan yang disampaikan memiliki arti yang berlawanan, pesan yang disampaikan melalui saluran penghubung yang cukup panjang sehingga *audiens* terakhir yang menerima pesan hanya menangkap sebagian kecil dari pesan yang disampaikan.

##### 3. Masalah dalam menerima pesan

Adanya persaingan antara penglihatan suara, tempat duduk yang kurang nyaman, lampu yang kurang terang, dan kondisi lain yang mengganggu

konsentrasi penerima. Kesehatan penerima juga dapat mengganggu dalam menerima pesan, misalnya gangguan pendengaran, penglihatan yang kurang jelas, kurang konsentrasi, dan sakit kepala.

#### 4. Masalah dalam menafsirkan pesan

Masalah yang terjadi adalah perbedaan latar belakang, perbedaan penafsiran pesan dan perbedaan reaksi emosional.

### **2.1.4. Kinerja Karyawan**

#### **2.1.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah sejauh mana seseorang dapat melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi (Mamesah et al., 2016: 602). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mariani & Sariyathi, 2017: 3542).

Kinerja merupakan perilaku organisasi yang berhubungan langsung dengan produksi barang atau jasa pengiriman (Suwuh, 2015: 613). Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja yaitu apa yang harus dicapai oleh seseorang dan kompetensi termasuk bagaimana mencapainya (Sahanggamu & Mandey, 2014: 516).

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* (Sembiring, 2012: 81). Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh faktor-faktor atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Keluaran yang dimaksud merupakan hasil yang dicapai dalam melaksanakan atau penyelesaian tugas (Utami & Nugrahaningsih, 2016: 2511).

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur dibandingkan dengan standar (Liando et al., 2016: 435). Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hartanto & Rahardja, 2016: 2). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang ataupun dalam kelompok dalam suatu organisasi yang sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing (Gita & Yuniawan, 2016: 2).

Kinerja adalah catatan *income* yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode tertentu (Marga, 2016: 26). Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Wahyuni, 2017: 132). Kinerja karyawan sebagai suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai

peran atau target tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri (Azwar & Winarningsih, 2015: 9).

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan sasaran dan tujuan perusahaan selama suatu periode tertentu.

#### **2.1.4.2. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan**

Faktor kinerja terdiri dari dua (Handayani, 2016: 44), yaitu

1. Faktor internal (*dispositional*) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang.
2. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan bawahan ataupun rekan kerja, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Dalam jurnal (Dwipayana & Dewi, 2016: 1555) menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Faktor *personal*/individual meliputi pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, komunikasi, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan

meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.

3. Faktor tim

meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakkan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor sistem

meliputi sistem kerja, sistem kompensasi, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.

5. Faktor kontekstual (situasional)

meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

#### **2.1.4.3. Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator-indikator kinerja karyawan yang terdapat dalam jurnal (Arda, 2017: 54), yaitu :

1. Mutu kerja

Mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi. Berkaitan dengan ketepatan waktu, keterampilan dan kepribadian dalam melakukan pekerjaan.

2. Kualitas kerja

Berkaitan dengan pemberian tugas-tugas tambahan yang diberikan atasan kepada bawahannya, prestasi kerja karyawan dan pencapaian target.

### 3. Ketangguhan

Berkaitan dengan tingkat kehadiran, ketaatan, pemberian waktu libur dan jadwal keterlambatan hadir di tempat kerja.

### 4. Sikap

Merupakan sikap yang ada pada karyawan yang menunjukkan seberapa jauh sikap tanggung jawab mereka terhadap sesama teman, dengan atasan dan seberapa jauh tingkat kerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini juga berkaitan dengan cara karyawan bekerja sama dalam kelompok dan inisiatif karyawan dalam bekerja.

Pada umumnya indikator kinerja dapat dikelompokkan ke dalam 6 (enam) kategori (Mafra, 2016: 16), yaitu:

#### 1. Efektif

Mengukur derajat kesesuaian *output* yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.

#### 2. Efisien

Mengukur kesesuaian proses menghasilkan *output* dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

#### 3. Kualitas

Mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

#### 4. Ketepatan waktu

Mengukur apakah pekerjaan yang diselesaikan secara benar dan tepat waktu.

#### 5. Produktivitas

Mengukur tingkat produktivitas suatu perusahaan.

#### 6. Keselamatan

Mengukur kesehatan perusahaan secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

Ada tiga standar pengukuran kinerja (Astutik, 2016: 89), yaitu :

1. Kuantitas, yaitu berhubungan dengan jumlah yang dihasilkan dan jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai oleh karyawan.
2. Kualitas, yaitu berhubungan dengan baik tidaknya mutu yang dihasilkan oleh karyawan.
3. Ketepatan waktu, berhubungan dengan pengukuran waktu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

### **2.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh (Mamesah et al., 2016) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada LPP RRI Manado. Penelitian ini menggunakan variabel independen lingkungan kerja, disiplin kerja, dan loyalitas kerja serta variabel dependen kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah lingkungan kerja, disiplin kerja dan loyalitas kerja secara simultan

maupun secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Penelitian oleh (Azwar & Winarningsih, 2015) yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini menggunakan variabel independen gaya kepemimpinan, komunikasi, dan disiplin kerja serta variabel dependen kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah gaya kepemimpinan, komunikasi dan disiplin kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Penelitian oleh (Mariani & Sariyathi, 2017) yang berjudul Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar. Penelitian ini menggunakan variabel independen motivasi, komunikasi, dan disiplin kerja serta variabel dependen kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah motivasi, komunikasi dan disiplin kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Penelitian oleh (Suwuh, 2015) yang berjudul *The Influence of Leadership Style, Motivation, and Work Discipline on Employee Performance at Bank Sulut KCP Likupang*. Penelitian ini menggunakan variabel independen gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja serta variabel dependen kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan

adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dan secara parsial gaya kepemimpinan dan motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan disiplin kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

5. Penelitian oleh (Liando et al., 2016) yang berjudul Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Telkom TBK Manado. Penelitian ini menggunakan variabel independen kompensasi, komunikasi, dan disiplin kerja serta variabel dependen kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kompensasi, komunikasi, dan disiplin kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan secara parsial kompensasi dan komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
6. Penelitian oleh (Rusdiansyah, 2017) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pada PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur & Kalimantan Utara Sektor Pembangkit Mahakam di Samarinda. Penelitian ini menggunakan variabel independen lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik serta variabel dependen kinerja karyawan. Teknik analisis yang

digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan secara parsial lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

7. Penelitian oleh (Mafra, 2016) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bukit Asam (Persero), Tbk Unit Dermaga Kertapati Palembang. Penelitian ini menggunakan variabel independen kompetensi dan komunikasi serta variabel dependen kinerja pegawai. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kompetensi dan komunikasi secara simultan maupun secara parsial memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.
8. Penelitian oleh (Utami & Nugrahaningsih, 2016) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Gatak. Penelitian ini menggunakan variabel independen kepemimpinan dan komunikasi serta variabel dependen kinerja pegawai. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kepemimpinan, dan komunikasi secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Dan secara parsial komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

9. Penelitian oleh (Rukmini, 2017) yang berjudul Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Roda Jati Karanganyar Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan variabel independen kompensasi dan lingkungan kerja serta variabel dependen kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kompensasi, dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan secara parsial kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Mamesah et al., 2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada LPP RRI Manado	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan kerja, disiplin kerja dan loyalitas kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>3. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>4. Loyalitas kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>

Tabel 2.1 Lanjutan

2	(Azwar & Winarningsih, 2015)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>3. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
3	(Mariani & Sariyathi, 2017)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>3. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
4	(Suwuh, 2015)	<i>The Influence of Leadership Style, Motivation, and Work Discipline on Employee Performance at Bank Sulut KCP Likupang</i>	<i>Multiple Regression Analysis</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja secara simultan mempengaruhi dan menunjukkan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Bank Sulut KCP Likupang. Disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>

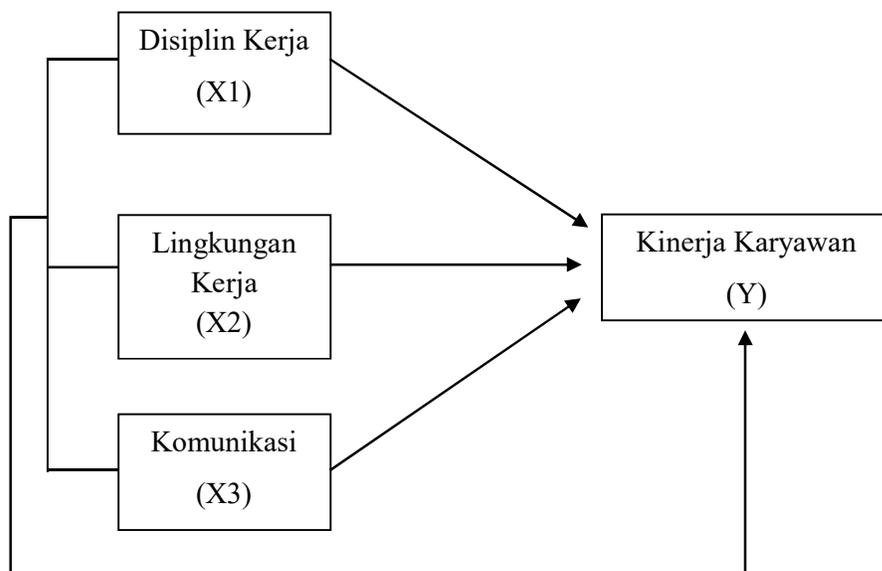
Tabel 2.1 Lanjutan

5	(Liando et al., 2016)	Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Telkom TBK Manado	Analisa Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompensasi, komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>3. Komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>4. Disiplin kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
6	(Rusdiansyah, 2017)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Kantor pada PT PLN (PERSERO) Wilayah Kalimantan Timur & Kalimantan Utara Sektor Pembangkit Mahakam di Samarinda	Analisa Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan kerja fisik dan non fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Lingkungan kerja fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
7	(Mafra, 2016)	Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bukit Asam (Persero), Tbk Unit Dermaga Kertapati Palembang	Analisa Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada pengaruh antara kompetensi dan komunikasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai.</li> <li>2. Ada pengaruh antara kompetensi dan komunikasi secara parsial terhadap kinerja pegawai.</li> </ol>

**Sumber:** (Mamesah et al., 2016), (Azwar & Winarningsih, 2015), (Mariani & Sariyathi, 2017), (Suwuh, 2015), (Liando et al., 2016), (Rusdiansyah, 2017), (Mafra, 2016).

### 2.3. Kerangka Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, maka variabel Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Kinerja Karyawan dapat digambarkan secara skematis sebagai berikut:



**Gambar 2.1** Kerangka Penelitian

### 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2014: 134).

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah.

1. H1: Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mulia Makmur Lestari di Kota Batam.
2. H2: Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mulia Makmur Lestari di Kota Batam.
3. H3: Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mulia Makmur Lestari di Kota Batam.
4. H4: Disiplin kerja, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Mulia Makmur Lestari di Kota Batam.