

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Komunikasi**

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

Tindakan mengirim atau menerima pesan antara dua orang atau lebih disebut komunikasi (Haryadi et al., 2022). Sumber daya manusia suatu organisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensinya di berbagai tugas manajemen organisasi. Tuntutan organisasi yang sangat tinggi membutuhkan ketahanan organisasi untuk menjembatani berbagai masalah internal dan eksternal. Jalur komunikasi yang terjalin antara anggota dan pemangku kepentingan memainkan peran utama dalam menentukan ketahanan organisasi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kemampuan para manajer organisasi untuk berinteraksi satu sama lain sangat penting untuk pelaksanaan semua tugas organisasi dan pencapaian misi dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia ini harus dikelola untuk memaksimalkan efektivitas dan keberhasilan mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Makna komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi karena hal ini memfasilitasi komunikasi yang efektif di antara rekan kerja, yang diperlukan agar pesan-pesan mengenai pekerjaan dapat dipahami. Jika kedua belah pihak menyadari makna dari informasi yang dikomunikasikan, maka komunikasi akan berjalan efektif. Menyelaraskan

komunikasi organisasi mengharuskan pesan dari atasan ke bawahan memiliki makna yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak, dan sebaliknya.

Efektivitas dan efisiensi kerja, serta kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan, semuanya dipengaruhi oleh komunikasi internal. Jumlah informasi yang dibagikan oleh sebuah organisasi kepada para anggotanya dan di antara para anggotanya tentang pekerjaannya dikenal sebagai komunikasi organisasi. Untuk memastikan bahwa anggota organisasi memiliki kerangka acuan yang sama dan bidang pengalaman yang sama, komunikasi dalam organisasi dimaksudkan untuk menumbuhkan saling pengertian. Ada tiga perspektif yang diperlukan untuk memahami komunikasi organisasi: yang pertama adalah antara atasan dan bawahan, yang kedua adalah antara karyawan, dan yang ketiga adalah antara karyawan dan atasan (Wandi et al., 2019).

Agar banyak orang dapat memahami pesan yang dikomunikasikan satu sama lain, komunikasi pada dasarnya terdiri dari dua pihak yang berbicara satu sama lain secara verbal. Ketika dua pihak (lebih dari satu orang) tidak dapat berkomunikasi secara verbal, mereka masih dapat berkomunikasi satu sama lain dengan menggunakan bahasa tubuh dan gerak tubuh seperti menggelengkan kepala, menunjuk dengan tangan, melambaikan tangan, mengangkat bahu, dan menyeringai. Istilah "komunikasi nonverbal" menggambarkan hal ini. Pikiran, perasaan, dan maksud kita terutama diekspresikan melalui komunikasi verbal. Mulyana menyatakan dalam jurnal penelitiannya bahwa bahasa verbal terdiri dari kata-kata yang menggambarkan aspek-aspek yang berbeda dari setiap realitas pribadi kita (Bahri et al., 2022).

### 2.1.1.2 Indikator Komunikasi

Menurut Mangkunegara dalam jurnal (Bahri et al., 2022) indikator-indikator komunikasi antara lain adalah :

1. Mudahnya mendapatkan informasi

Ketika informasi mudah diperoleh selama proses komunikasi, hal ini akan memudahkan transfer ide, pemahaman, dan informasi dari satu orang ke orang lain, yang dapat menghasilkan kinerja yang baik.

2. Intensitas komunikasi

Volume percakapan yang tinggi dengan informasi yang baik memfasilitasi komunikasi yang lebih lancar. Untuk memfasilitasi komunikasi dalam sebuah organisasi, harus ada tingkat komunikasi yang tinggi.

3. Komunikasi yang efektif

Komunikasi yang efektif didasarkan pada aliran langsung, yang merupakan pelaksanaan proses komunikasi secara langsung dan sering secara tatap muka untuk memfasilitasi pemahaman orang lain terhadap pesan komunikator.

4. Level mengerti pesan

Tingkat pemahaman seseorang juga mempengaruhi kemampuan mereka untuk memahami apa yang ingin disampaikan oleh komunikator kepada penerima. Komunikasi yang efektif dan lancar dapat memfasilitasi pemahaman terhadap pesan yang dimaksud baik bagi pengirim maupun penerima.

Terdapat indikator komunikasi dari Shinta & Siagian (2020) :

1. Persepsi

Menyadari apa yang dikatakan sangat membantu, karena persepsi merupakan inti dari komunikasi.

## 2. Ketepatan

Distorsi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan informasi atau pesan yang berbeda maknanya saat ditransmisikan dari pengirim ke penerima.

## 3. Kredibilitas

Tingkat komunikasi, termasuk apakah informasi tersebut sesuai dan dapat diandalkan.

## 4. Pengendalian

Mengendalikan untuk memastikan bahwa komunikasi tidak menyimpang dan tetap sejalan dengan tujuan yang diinginkan.

## 5. Keharmonisan

Keistimewaan suatu hubungan yang positif

### **2.1.2 Disiplin Kerja**

#### **2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Kapasitas untuk mengikuti pedoman yang telah ditetapkan tanpa menyimpang darinya adalah disiplin (Loy & Khoiri, 2022). Disiplin karyawan merupakan hasil dari kepatuhan, rasa hormat, dan penghargaan yang konsisten terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan (Kosasih, 2021). Disiplin termasuk bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang dikerjakan, sehingga dapat memotivasi seseorang untuk bekerja keras dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Adhary et al., 2018). Kita dapat menyimpulkan disiplin kerja

didasarkan pada peraturan untuk diikuti dan Anda harus menerima konsekuensi jika melanggarnya.

### **2.1.2.2 Indikator Disiplin Kerja**

Terdapat indikator disiplin kerja dari Kosasih (2021):

1. Selalu tepat waktu  
Mengendalikan untuk memastikan bahwa komunikasi tidak menyimpang dan tetap sejalan dengan tujuan yang diinginkan.
2. Patuh pada aturan  
Hal ini terlihat dari hal-hal kecil, seperti berpakaian yang tepat dan mengikuti panduan yang telah ditetapkan.
3. Patuh dalam tingkah laku kerja  
Hal ini terlihat jelas dalam pekerjaan, dimana menerima pertanggung jawaban dan membina hubungan kerja sama.
4. Menaati peraturan lain  
Dapat diukur dari ketaatan karyawan pada peraturan yang ada.

Terdapat indikator disiplin kerja dari Singodimedjo dalam Sutrisno (Fahraini & Syarif, 2022) :

1. Mengikuti peraturan waktu, yang mencakup penandaan untuk jam kerja, jam pulang, dan jam istirahat.
2. Mengikuti pedoman dasar yang ditetapkan oleh organisasi agensi mengenai pakaian dan perilaku saat bekerja.

3. Bekerja sesuai dengan posisi, tanggung jawab, dan tugas serta berinteraksi dengan unit kerja lain merupakan contoh kepatuhan terhadap aturan perilaku di tempat kerja.
4. Hormati kebijakan agensi tambahan, seperti kebijakan yang mengatur apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan oleh karyawan.

### **2.1.3 Motivasi Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja**

Dorongan untuk datang ke tempat kerja dikenal sebagai motivasi; karyawan yang termotivasi akan lebih terlibat dan inovatif di tempat kerja (Situmorang & Siagian, 2022). Dorongan untuk menginspirasi dan memandu seseorang untuk memulai dan menyelesaikan pekerjaan dikenal sebagai motivasi kerja (Leppa et al., 2021). Dorongan di tempat kerja, yang mencakup hal-hal seperti gaji yang besar, manajer yang suportif, suasana yang menyenangkan, fasilitas yang memadai, dan rekan kerja yang nyaman, juga dapat dikategorikan sebagai motivasi (Loy & Khoiri, 2022).

Secara ringkas, motivasi dapat didefinisikan sebagai dukungan dari diri sendiri untuk mencapai kesuksesan. Selain dorongan dari atasan, insentif seperti bonus dan tunjangan juga dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dan menginspirasi bawahan untuk bekerja lebih keras. Baik sumber internal maupun eksternal dapat berfungsi sebagai sumber motivasi; contoh sumber internal termasuk kebutuhan dan keinginan, prestasi di tempat kerja, dan kepuasan kerja.

Sebaliknya, contoh eksternal meliputi lingkungan kerja, gaji, tunjangan, dan hubungan interpersonal.

Menurut Hamzah (Umar & Norawati, 2022) memberikan definisi motivasi kerja sebagai kekuatan internal yang mempengaruhi perilaku sukarela seseorang terhadap pekerjaan, termasuk arah, intensitas, dan ketekunannya. Sedangkan menurut Robbert dan Jackson (Umar & Norawati, 2022) Bertindak adalah hal yang memotivasi diri sendiri di tempat kerja. Ada beberapa faktor pendorong yang dapat memengaruhi siapa pun. Motivasi di tempat kerja merupakan hasil dari berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi karyawan untuk membuat keputusan yang tepat dan mengadopsi perilaku tertentu.

Tujuan dan motivasi biasanya saling berkaitan, namun tujuan organisasi juga mempertimbangkan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan. Berdasarkan pengertian dan definisi motivasi kerja dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu keadaan atau kondisi yang memotivasi, merangsang, atau mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan dalam rangka mencapai tujuannya, Menurut Wibowo (Umar & Norawati, 2022).

### **2.1.3.2 Indikator Motivasi Kerja**

Beberapa indikator motivasi kerja dari Loy & Khoiri (2022) :

1. Keperluan fisik

Hormati kebijakan agensi tambahan, seperti kebijakan yang mengatur apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh karyawan.

2. Keamanan

Persyaratan keselamatan, keamanan kerja, dan pencegahan ancaman.

### 3. Sosial

Persahabatan dan interaksi yang damai terjalin ketika dua orang menjalin hubungan.

### 4. Penghargaan

Ada pencapaian hasil atau prestasi yang telah diraih untuk mendapatkan ucapan terima kasih dan pengakuan.

### 5. Aktualisasi diri

Untuk meningkatkan pengalaman dan potensi, diperlukan lebih banyak keterampilan.

Beberapa indikator motivasi kerja dari Sopiah dalam jurnal (Riyanto & Anto, 2022):

1. Mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diberikan perusahaan.
2. Mengembangkan karier sesuai dengan kemampuan dirinya.
3. Hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu.
4. Mengembangkan karier sesuai dengan kemampuan dirinya.

## **2.1.4 Kinerja Karyawan**

### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan upayah yang dihasilkan dari suatu pekerjaan (Suryani, 2019). Kinerja adalah sesuatu yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok sesuai dengan tugas dan pedoman yang diberikan untuk mencapai tujuan dengan pengetahuan, keterampilan, ketekunan, dan ketekunan (Kosasih, 2021). Kinerja adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan seseorang yang melakukan



suatu tugas berdasarkan bakat, pengalaman, keterampilan, kesungguhan, dan waktu (Pranata & Purbasari, 2021). Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang telah diselesaikan sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberikan.

#### **2.1.4.2 Indikator Kinerja Karyawan**

Adanya indikator kinerja karyawan dari Adhary et al., (2018) :

1. Kuantitas  
Hasil dan pencapaian seorang pekerja yang melakukan pekerjaan mereka dengan cara yang tepat dan bertanggung jawab.
2. Kualitas  
Disiplin merupakan bentuk ketaatan karyawan dalam mematuhi aturan.
3. Kehandalan  
Kemahiran karyawan dalam melaksanakan tugas secara akurat dan dalam pelayanan sesuai dengan instruksi.
4. Kehadiran  
Ketepatan waktu dan selalu hadir bekerja.
5. Kemampuan bekerja sama  
Membina kolaborasi dan hubungan di antara rekan kerja untuk menyelesaikan tugas.

Adanya indikator kinerja karyawan dari Mangkunegara (Riyanto & Anto, 2022) :

1. Kualitas kerja

Alat atau parameter yang digunakan untuk mengukur dan menilai sejauh mana karyawan atau tim telah mencapai standar atau harapan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan tugas-tugas mereka;

2. Kemampuan kerja

Kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, serta didukung sikap kerja;

3. Kuantitas kerja

Kuantitas Kerja adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai atau karyawan dalam suatu periode tertentu;

4. Kerja sama

Seseorang yang memiliki kepedulian dengan orang lain, atau sekelompok orang sehingga membentuk suatu kegiatan yang sama dan menguntungkan seluruh anggota dengan dilandasi rasa saling percaya antar anggota serta menjunjung tinggi adanya norma yang berlaku; dan

5. Ketepatan waktu

kemampuan seseorang untuk tiba tepat waktu untuk tugas-tugas mereka, ke tempat-tempat yang harus mereka tuju.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Adanya bermacam penelitian terdahulu yang variabel saling berkaitan sesuai peneliti ini, yaitu :

Tabel 2.2 Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Alat Analisa	Hasil dan Peneliti
1	Manikot Tama et al  Sinta 2	“Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT Satu Visi Edukasi”	<i>Structural Equation Model</i>	Motivasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja memiliki hubungan negatif dan signifikan terhadap variabel bebas yaitu kinerja karyawan. Kepemimpinan memiliki hubungan positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	N. Lilis Suryani	“Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bangkit Maju Bersama di Jakarta”	Analisis deskriptif dan analisis verifikatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan</li> <li>2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan</li> <li>3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja non fisik dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan</li> </ol>
3	Rhamadani Syafitri dan Wasiman	“Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Djitoe Mesindo di Kota Batam”	Analisis regresi linear dan Koefisien determinasi ( $R^2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kedisiplinan memiliki dampak yang besar dan positif terhadap kinerja karyawan PT Djitoe Mesindo.</li> <li>2. Motivasi kerja karyawan PT Djitoe Mesindo berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja mereka.</li> <li>3. Kombinasi antara motivasi kerja dan disiplin kerja berdampak besar terhadap kinerja karyawan PT Djitoe Mesindo.</li> </ol>
4	Leppa et	“Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Welcome Café And Resto Tomohon”	Analisis regresi linear berganda	Motivasi dan disiplin kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan komunikasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Welcome Cafe and Resto Tomohon.

5	Pranata dan Purbasari	“Pengaruh Pelatihan, Kompensasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. X di Jakarta”	Analisis regresi linear berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja karyawan di PT. X dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh disiplin kerja.</li> <li>2. Dampak motivasi terhadap kinerja karyawan PT. X terhadap kinerja karyawan PT.</li> </ol>
6	Kosasi	“Analisis Pengaruh antara Disiplin Kerja, Kompensasi dan Budaya Organisasi Terhadap kinerja Karyawan Pada PT Sejati Karya Perkasa Medan”	Analisis regresi linear berganda	Disiplin kerja secara signifikan dan positif mempengaruhi kinerja karyawan PT Sejati Karya Perkasa Medan.
7	Loy dan Khoiri	“Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap kinerja Karyawan di PT Dirga Satria Pratama”	Analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personil PT Dirga Satria Pratama berkinerja lebih baik dan lebih efektif ketika disiplin.</li> <li>2. Motivasi para pekerja di PT Dirga Satria Pratama memiliki dampak yang baik dan penting terhadap hasil kerja mereka.</li> <li>3. Kinerja karyawan di PT Dirga Satria Pratama dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh disiplin dan motivasi kerja.</li> </ol>
8	Haryadi et al	“Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi”	Analisis regresi linear berganda	Komunikasi dan motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Timur Jaya Prestasi Cileungsi.
9	Sadat et al	“Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan”	Analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja karyawan di PT Gas Negara kantor cabang Palembang dipengaruhi secara positif oleh disiplin kerja.</li> <li>2. Kinerja karyawan di kantor cabang Palembang PT Gas Negara dipengaruhi secara positif oleh motivasi.</li> </ol>

## 2.3 Kerangka Pemikiran

### 2.3.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Peneliti terdahulu diteliti pada Leppa et al., (2021), Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi kerja karyawan Welcome Café And Resto Tomohon dengan kinerja mereka.

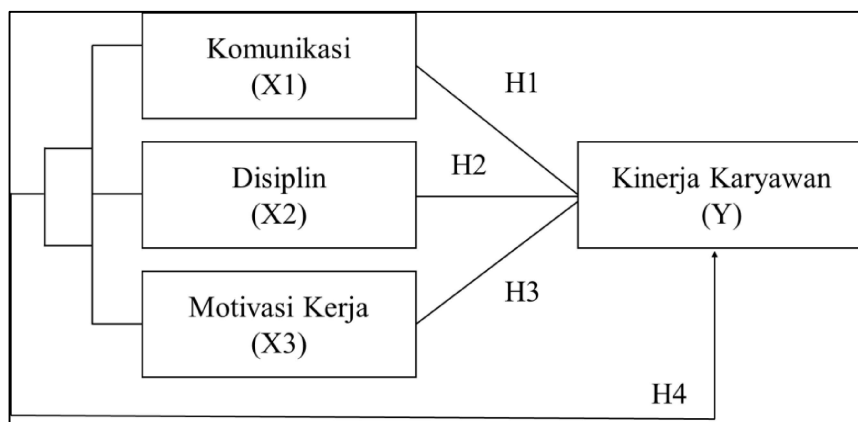
### 2.3.2 Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan

Peneliti terdahulu dilakukan pada Kosasih (2021), Studi ini menunjukkan bahwa disiplin memiliki dampak yang besar dan positif terhadap kinerja karyawan PT Sejati Karya Perkasa Medan.

### 2.3.3 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Peneliti terdahulu diteliti oleh Syafitri & Wasiman (2020), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT Djitoe Mesindo Batam dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh motivasi kerja mereka.

## 2.4 Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1** Kerangka Konseptual  
Sumber : Peneliti, 2023

## 2.5 Hipotesis

Ada beberapa hipotesis yang diajukan, yaitu :

H1 : Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Vesinter Indonesia;

H2 : Disiplin berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Vesinter Indonesia;

H3 : Motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Vesinter Indonesia;

H4 : Komunikasi, disiplin, dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Vesinter Indonesia.