

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Komunikasi

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Pengertian komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan yang dilakukan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran dapat berupa ide, informasi, pendapat dan lain-lain yang muncul dari pikirannya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegembiraan dan lain sebagainya yang muncul dari lubuk hati yang terdalam (Wibowo et al., 2023).

Komunikasi adalah proses penyampaian makna berupa ide atau informasi dari seseorang ke orang lain. Transfer pemahaman ini tidak hanya melibatkan kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik henti vokal, dan sebagainya (Wibowo et al., 2023).

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih secara efektif, sehingga makna pesan dapat dipahami. Komunikasi dalam organisasi dapat terjadi melalui kata-kata tertulis atau lisan, gerak tubuh, atau simbol visual yang menghasilkan perubahan perilaku dalam organisasi, antara manajer, karyawan, dan asosiasi yang terlibat dalam memberi atau mentransfer komunikasi (Vivaldy & Toni, 2020).

2.1.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi

Menurut (Fatonah & Sulistiani, 2022), komunikasi memiliki beberapa jenis yaitu:

1. Komunikasi Vertikal Dari Atas Ke Bawah

Komunikasi yang dijalankan dengan ciri utama informasi mengalir dari jabatan yang lebih tinggi kepada yang lebih rendah. Umumnya jenis informasi yang disampaikan sangat erat kaitannya dengan aktivitas kerja yang harus dilakukan anggota organisasi. Bentuk umum dari komunikasi dari atas kebawah dapat diklasifikasikan atas lima tipe:

a. Instruksi Tugas

Informasi yang disampaikan kepada bawahan mengenai tujuan yang diharapkan beserta langkah langkah pelaksanaannya.

b. Rasional

Komunikasi yang menguraikan sasaran dari suatu aktivitas dan keterpaduannya dengan fungsi atau kegiatan organisasi lainnya.

c. Idiologi

Pesan ideologi berkembang dari pesan rasional. Bila pesan rasional menekankan pada pemahaman tugas dan hubungannya dalam struktur organisasi, pesan ideologi justru menargetkan dukungan emosional anggota demi membangun loyalitas, semangat serta motivasi kerja.

d. Informasi

Informasi ini disampaikan untuk membantu bawahan memahami budaya organisasi, termasuk peraturan, kebiasaan, manfaat serta aspek

lain yang tidak terkait langsung dengan instruksi kerja maupun pertimbangan rasional.

e. Balikan

Umpan balik berisi penilaian mengenai seberapa tepat individu melaksanakan pekerjaannya.

2. Komunikasi Vertikal Dari Bawah Ke Atas

Fungsi yang dijalankan pada model bottom up lebih menekankan bagaimana bawahan memberikan respon atas kebijakan yang ditentukan oleh organisasi. Memberikan fungsi yang diberikan dari bawahan ke atasan berguna untuk memberikan input dalam proses pengambilan keputusan organisasi, memberikan pertimbangan apa yang perlu dilakukan bawahan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara optimal, memberikan pertimbangan kepada pemimpin untuk membuat keputusan yang tepat dalam menyelesaikan suatu masalah ataupun membuat kebijakan. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan atau feedback, saran, dan mengajukan pertanyaan yang pada kenyataannya komunikasi ini merupakan komunikasi dua arah.

2.1.1.3 Indikator Komunikasi

Menurut (Bahri et al., 2022), membagi lima indikator komunikasi antara lain:

1. Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi

Komunikasi yang efektif, ditandai dengan kemudahan dalam memperoleh informasi, menjadi kunci dalam menyampaikan ide serta pemahaman secara tepat, yang pada gilirannya menunjang kinerja individu.

2. Intensitas Komunikasi

Tingginya frekuensi percakapan yang positif mendukung kelancaran komunikasi. Dalam konteks organisasi, intensitas komunikasi menjadi elemen penting untuk memastikan efektivitas pertukaran informasi.

3. Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi berarti adanya komunikasi arus langsung, dimana prosesnya melibatkan interaksi tatap muka yang intens untuk mempermudah pemahaman pesan oleh penerima.

4. Tingkat Pemahaman Pesan

Tingkat pemahaman individu memengaruhi bagaimana pesan dari komunikator dapat diterima dengan baik. Proses komunikasi yang lancar dan efektif membantu penerima untuk lebih mudah memahami pesan yang disampaikan.

5. Perubahan Sikap

Ketika seseorang telah memahami pesan dari komunikator, sikapnya akan berubah sejalan dengan isi informasi yang diterima.

2.1.2 Disiplin Kerja

2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim di dalam sebuah organisasi (Fitrianto, 2020).

Disiplin kerja merupakan suatu sikap pegawai yang mencerminkan hormat dan patuh terhadap peraturan maupun ketetapan dari organisasi atau perusahaan, yang ada dalam diri seorang pegawai, yang menyebabkan pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri secara sukarela pada peraturan dan ketetapan dari organisasi atau perusahaan (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Disiplin kerja berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Tingkat disiplin yang tinggi di kalangan karyawan cenderung berdampak positif terhadap peningkatan kinerja mereka (Suryawan & Salsabilla, 2022).

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Disiplin kerja, sebagaimana dikemukakan oleh (Fitrianto, 2020), dipengaruhi oleh berbagai aspek, diantaranya:

1. Keberadaan aturan yang jelas sebagai pedoman
2. Keberanian pimpinan dalam menentukan tindakan
3. Tingkat pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan
4. Tingkat keteladanan yang ditunjukkan oleh pemimpin perusahaan
5. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

6. Besar kecilnya pemberian kompensasi
7. Adanya perhatian yang diberikan kepada karyawan

2.1.2.3 Indikator Disiplin Kerja

Berdasarkan (Harahap & Tirtayasa, 2020), disiplin kerja terdiri dari empat indikator utama, yakni:

1. Masuk Kerja Tepat Waktu

Ketepatan waktu menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

2. Penggunaan Waktu Secara Efektif

Efektifitas waktu menunjukkan kemampuan karyawan untuk memanfaatkan waktu kerja dengan baik, sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

3. Tidak Pernah Mangkir / Tidak Kerja

Kehadiran yang konsisten menunjukkan kesungguhan dan disiplin dalam menjalankan tugas.

4. Mematuhi Semua Aturan Organisasi Atau Perusahaan

Kepatuhan terhadap aturan menunjukkan sikap hormat dan menghargai peraturan yang berlaku, serta kesanggupan untuk menjalankannya.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yakni sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan dalam bekerja adalah kepuasan kerja yang dinikmati

dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan yang baik (Fitrianto, 2020).

Kepuasan kerja merupakan perasaan dan penilaian individu terhadap pekerjaannya, terutama terkait dengan kondisi kerja serta sejauh mana pekerjaan tersebut mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Kepuasan kerja dapat digambarkan sebagai generalisasi sikap karyawan dengan pekerjaannya berpendapat kepuasan kerja dapat diartikan dengan bagaimana keadaan emosional terhadap perasaan yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan untuk pegawai tersebut memandang pekerjaannya (Suryawan & Salsabilla, 2022).

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yakni (Pegawai et al., 2021):

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan
2. Supervisi
3. Organisasi dan manajemen
4. Kesempatan untuk maju
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif
6. Rekan kerja
7. Kondisi pekerjaan

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu (Fitrianto, 2020):

1. Penempatan Yang Tepat Sesuai Dengan Keahlian

Ini penting karena karyawan akan merasa lebih kompeten dan termotivasi jika bekerja di bidang yang sesuai dengan keahlian dan kemampuannya. Penempatan yang salah dapat menyebabkan stres, frustrasi, dan rendahnya kinerja.

2. Berat Ringannya Suatu Pekerjaan

Pekerjaan yang terlalu berat atau terlalu ringan dapat mengurangi kepuasan kerja. Pekerjaan yang terlalu berat dapat menyebabkan stres dan *burn out*, sementara pekerjaan yang terlalu ringan dapat menyebabkan bosan dan kurangnya tantangan.

3. Suasana dan Lingkungan Pekerjaan

Lingkungan kerja yang nyaman, bersih dan mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja. Suasana kerja yang buruk, seperti kebisingan, suhu yang tidak nyaman, atau kurangnya fasilitas, dapat menurunkan kepuasan kerja.

4. Sikap Pimpinan Dalam Kepemimpinannya

Sikap pimpinan yang adil, mendukung, dan menghargai karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Pimpinan yang otoriter atau tidak adil dapat menciptakan lingkungan kerja yang negatif dan mengurangi kepuasan kerja.

5. Sifat Pekerjaan Monoton atau Tidak

Rutinitas kerja yang melemahkan semangat kerja berpotensi menurunkan motivasi dan menimbulkan kejenuhan, sedangkan tugas yang bersifat beragam dan menantang cenderung mendorong peningkatan kepuasan kerja.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Fitrianto, 2020).

Kinerja karyawan yaitu hasil kerja yang dilakukan individu dalam melakukan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan. Kinerja karyawan sebagai keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan, pemahaman apa dan bagaimana melakukannya (Suryawan & Salsabilla, 2022).

2.1.4.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sebagai berikut (Harahap & Tirtayasa, 2020):

1. Faktor Individu

Kemampuan dan keterampilan kerja merupakan aspek penting dari kompetensi individu, yang dipengaruhi oleh dua golongan faktor utama, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja merupakan aspek teknis, sementara motivasi serta etnos kerja termasuk pada aspek piskologis.

2. Faktor Dukungan Organisasi

Pelaksanaan tugas pegawai sangat bergantung pada dukungan yang diberikan oleh organisasi tempat mereka bekerja. Bentuk dukungan tersebut antara lain pengorganisasian, penyediaan fasilitas kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Melalui pengorganisasian, setiap individu diberikan pemahaman yang jelas mengenai tujuan yang harus dicapai serta cara untuk mewujudkannya. Sehubungan dengan hal tersebut, setiap individu perlu memiliki serta memahami penjelasan jabatan serta tanggung jawab yang jelas.

3. Faktor Dukungan Manajemen

Keberhasilan kinerja perusahaan dan individu bergantung pada kepemimpinan yang mampu membangun sistem kerja efektif dan hubungan industrial yang baik. Selain itu, pengembangan kompetensi pekerja serta penumbuhan motivasi menjadi faktor penting untuk mencapai kinerja optimal.

2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan dapat dijabarkan sebagai berikut (Harahap & Tirtayasa, 2020):

1. Kualitas

Tingkat keberhasilan suatu aktivitas yang mendekati kesempurnaan, baik dalam menyesuaikan standar ideal pelaksanaan aktivitas tersebut maupun dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

2. Kuantitas

Output diukur berdasarkan jumlah unit atau siklus aktivitas yang berhasil diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Tingkat penyelesaian suatu aktivitas sesuai dengan waktu yang direncanakan, dilihat dari koordinasi antara hasil output dan pemanfaatan waktu secara optimal untuk aktivitas lainnya.

4. Efektifitas

Organisasi memaksimalkan penggunaan sumber daya manusia untuk meningkatkan keuntungan dan meminimalkan kerugian pada setiap unit sumber daya yang digunakan.

5. Komitmen Organisasi

Sejauh mana pegawai memiliki komitmen kerja dan rasa tanggung jawab terhadap organisasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Saat mengembangkan penelitian, peneliti sebaiknya menambahkan teori teori yang tepat untuk memperkuat kerangka konseptual. Sehubungan dengan hal tersebut, hasil riset terdahulu digunakan sebagai referensi utama guna memperkaya wawasan serta mengoptimalkan kontribusi penelitian tersebut. Selanjutnya, akan dipaparkan hasil yang diperoleh dari penelitian penelitian terdahulu.

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Vivaldy & Toni, 2020) (Sinta 2)	<i>The Effect Of Job Satisfaction, Organizational Communication, Work Environment, And Work Motivation On The Church's Employee Performance</i>	Analisis Regresi Berganda	Komunikasi dan kepuasan kerja berkontribusi secara positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan
2	(Frizilia et al., 2021) (Sinta 2)	<i>The Influence of Leadership Style, Motivation and Discipline on Employee Performance at PT Sumo Internusa Indonesia</i>	Analisis Regresi Berganda	Disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
3	(Suryawan & Salsabilla, 2022) (Sinta 4)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Berganda	Kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh disiplin kerja serta kepuasan kerja

4	(Khasanah et al., 2022) (Sinta 4)	<i>The Effect Of Work From Home, Organization Commitment And Work Dicipline To The Performance Of Bahasaku Inggris Employee During The Covid-19 Pandemic</i>	Analisis Regresi Berganda	Kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh disiplin kerja
5	(Fatonah & Sulistiani, 2022) (Sinta 4)	<i>The Effect Of Communication and Coordination On The Performance Of Damkar Employees In The Satpol PP Office In Serang City</i>	Analisis Regresi Berganda	Komunikasi memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
6	(Harahap & Tirtayasa, 2020) (Sinta 5)	Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu	Analisis Regresi Berganda	Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
7	(Fitrianto, 2020) (Sinta 5)	Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bumi Rama Nusantara	Analisis Regresi Berganda	Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
8	(N. H. Sihotang & Saputra, 2024) (Sinta 5)	Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Volex	Analisis Regresi Berganda	Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Sumber: Peneliti Terdahulu, 2025

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu gagasan dari sumber kepada satu atau beberapa penerima, dengan maksud untuk mengubah perilaku mereka. Sifat dasar manusia untuk menyampaikan keinginan dan hasratnya kepada orang lain merupakan pemicu terjadinya komunikasi baik melalui isyarat (nonverbal), lisan (verbal), maupun tertulis. Menurut penelitian (Fatonah & Sulistiani, 2022) dengan judul “*The Effect Of Communication And Coordination On The Performance Of Damkar Employees In The Satpol PP Office In Serang City*” studi dengan sampel 74 orang mengungkapkan bahwa komunikasi memberikan dampak positif serta substansial terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin memegang peranan penting dalam pengembangan organisasi sebab merupakan alat motivasi untuk bekerja secara disiplin, baik secara individu maupun kelompok. Selain itu, disiplin membantu mendidik karyawan agar menaati peraturan, langkah-langkah, dan kebijakan yang telah ditetapkan sehingga dapat bekerja dengan baik. Menurut penelitian (Khasanah et al., 2022) dengan judul “*The Effect Of Work From Home, Organization Commitment And Work Dicipline To The Performance Of Bahasaku Inggris Employee During The Covid-19 Pandemic*” dengan 74 responden, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat disiplin kerja yang tinggi secara nyata berkontribusi terhadap perbaikan kinerja karyawan.

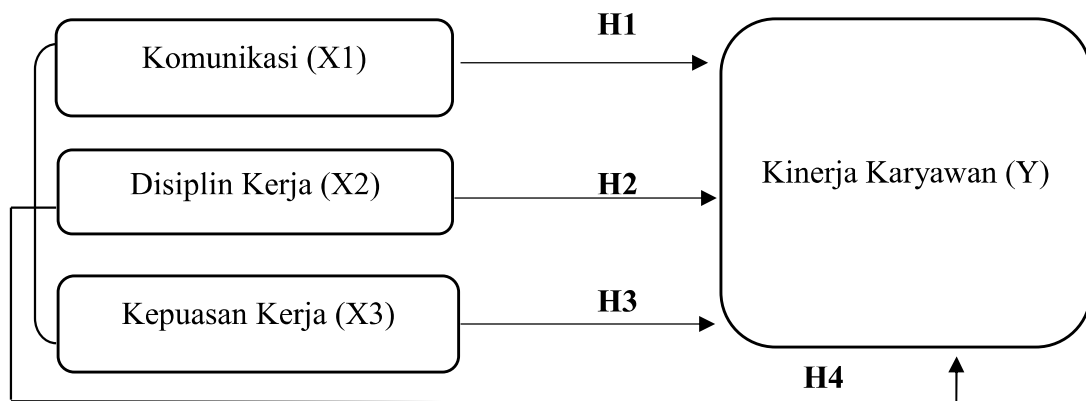
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja adalah evaluasi individu terhadap pekerjaannya, khususnya mengenai lingkungan kerja dan apakah pekerjaan tersebut dapat memenuhi ekspektasi, kebutuhan serta keinginan mereka. Berdasarkan penelitian (Harahap & Tirtayasa, 2020) dengan judul “Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu” dalam penelitian dengan 35 responden, ditemukan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh kepuasan kerja.

2.3.4 Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Keberhasilan suatu organisasi amat bergantung pada kinerja para karyawan. Selain kemampuan individu, kinerja juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja seperti komunikasi, disiplin, serta kepuasan kerja. Komunikasi yang efektif menciptakan suasana kerja yang terbuka, memperlancar informasi, dan meningkatkan motivasi. Disiplin kerja mencerminkan kepatuhan terhadap aturan yang berdampak pada efisiensi dan keteraturan kerja. Sementara itu, kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan puas terhadap berbagai aspek pekerjaan, yang mendorong loyalitas dan produktivitas karyawan.

Sebagai bagian dari penelitian ini, peneliti menetapkan kerangka pemikiran yang mendalam untuk memvisualisasikan hubungan antar variabel yang dikaji. Berikut adalah ilustrasi kerangka pemikiran tersebut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti, 2025

2.4 Hipotesis

Setelah mengidentifikasi dan merumuskan masalah, hipotesis penelitian dapat ditetapkan sebagai berikut:

1. H1: Di PT Citra Maritime, Kota Batam, komunikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. H2: Di PT Citra Maritime, Kota Batam, disiplin kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. H3: Di PT Citra Maritime, Kota Batam, kepuasan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. H4: Di PT Citra Maritime, Kota Batam, komunikasi, disiplin kerja, serta kepuasan kerja secara bersama sama memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan.