BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan interaksi yang sangat penting dalam kehidupan sosial manusia, karena seluruh kegiatan manusia, di mulai dengan komunikasi. Secara umum istilah kata komunikasi atau dalam bahasa Inggris adalah *Communication*, merupakan istilah kata yang berasal dari bahasa Latin yaitu *Communicatio* yang berarti sama. Sama yang di maksudkan dalam hal ini adalah sama arti atau sama makna. Menurut Yosal Iriantara (2014), komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan berupa informasi, gagasan, pikiran, pendapat, pengetahuan, ungkapan perasaan untuk tujuan tertentu. pemindahan informasi atau gagasan dari seseorang ke orang lain, dapat berlangsung secara lisan maupun tulisan, dan dapat dilakukan oleh dua orang atau lebih. Kurangnya komunikasi akan menjadi kendala yang berpengaruh bagi kelancaran aktivitas perusahaan.

Menurut Agus M. Hardjana (2016) Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan. Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain (Andrew E. Sikula, 2017). Menurut Sabil (2018) mengatakan bahwa komunikasi merupakan pesan yang berisi informasi atau ide dari seorang pimpinan kepada karyawan sehingga diantara keduanya terjadi hubungan timbal balik.

Robbins (2016) menyebutkan bahwa Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para pegawai apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Menurut Sihombing (2016) Komunikasi adalah hal

yang terpenting dalam suatu organisasi yang merupakan suatu kegiatan penyampaian pesan secara intern di dalam organisasi. Komunikasi akan berjalan lancar dengan baik apabila arus informasi dalam organisasi tidak menghadapi hambatan.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dituliskan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah suatu penyampaian ide-ide atau informasi untuk memudahkan manusia dalam berinteraksi baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

2.1.2 Jenis - jenis Komunikasi

Menurut Marpaung (2019) terdapat 2 pembagian komunikasi, yaitu:

"1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan cara menyampaikan pesan antara anggota organisasi yang terjadi untuk membantu kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan karyawan, komunikasi antara sesama karyawan, dan lain - lain. Proses komunikasi internal dapat berupa proses komunikasi primer maupun sekunder. Komunikasi internal dapat dibagi menjadi dua:

1) Komunikasi Vertikal

a. Komunikasi ke bawah, dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan - tingkatan manajemen sampai karyawan dan personalia paling bawah. Tujuan utama dari komunikasi ke bawah adalah untuk memberikan karyawan pengarahan, informasi, instruksi, bimbingan, nasehat dan penilaian kepada karyawan serta memberikan informasi kepada para karyawan tentang tujuan dan kebijakan perusahaan. Berita-berita kebawah dapat berbentuk tulisan maupun lisan, dan biasanya dikomunikasikan melalui catatan atau dokumen lainnya, pertemuan dan percakapan serta melalui interaksi. Dan manajemen harus fokus pada komunikasi yang akan datang serta upaya yang akan datang.

b. Komunikasi ke atas, alur pesan yang disampaikan kepada karyawan menuju ke pimpinan. Pesan yang ingin disampaikan mula-mula disampaikan dari karyawan yang selanjutnya disampaikan ke jalur yang lebih tinggi, yaitu bagian petugas ke supervisor, dan akhirnya ke manajer cabang. Jenis komunikasi ini memuat laporan-laporan periodisi, penjelasan, gagasan dan permintaan untuk diberikan keputusan. Hal ini dapat dilihat sebagai informasi umpan balik bagi manajemen atas.

2) Komunikasi Horizontal, yaitu komunikasi antara yang lain seperti dari karyawan kepada karyawan, pimpinan kepada pimpinan. Pesan dalam komunikasi ini dapat pergi ke bagian yang sama di dalam organisasi atau dapat berpindah antar bagian. Komunikasi horizontal ini membantu organisasi untuk menghindari masalah, menyelesaikan masalah dan meningkatkan semangat kerja dan kepuasan kerja.

2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal berfokus pada informasi baik didalam maupun di luar organisasi. Dalam organisasi yang lebih besar, komunikasi ini dilakukan lebih banyak oleh kepala hubungan masyarakat. Komunikasi eksternal terdiri dari jalur secara timbal balik, seperti:

1) Komunikasi dari organisasi kepada pendengar. Komunikasi ini biasanya dalam bentuk informasi yang dilakukan dengan cara membuat para pendengar merasa memiliki keterlibatan. Komunikasi ini dapat dalam bentuk pembuatan iklan, penjualan produk, dan bentuk komunikasi lainnya.
2) Komunikasi dari pendengar ke organisasi. Komunikasi ini merupakan umpan balik sebagai hasil dari aktivitas dan komunikasi yang diselenggarakan oleh organisasi."

Komunikasi menurut Amirullah (2015) pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut :

"a. Komunikasi lisan dan tertulis

Berdasarkan bentuk pesan yang disampaikan, komunikasi dapat berbentuk lisan atau tertulis. Jenis ini paling banyak dipraktekkan sehari-hari khususnya dalam komunikasi antar pribadi. Pemilihan bentuk komunikasi lisan atau tertulis dipengaruhi oleh faktor-faktor waktu, kecepatan, biaya, keterampilan individu dalam berkomunikasi, fasilitas yang tersedia untuk berkomunikasi.

Bentuk komunikasi lisan terbagi dalam jenis-jenis komunikasi sebagai berikut :

1) Perbincangan tak resmi, merupakan bentuk komunikasi yang paling dasar. Cocok untuk hubungan sehari-hari, pengarahan, tukar - menukar informasi, meninjau kemajuan, maupun untuk memelihara efektivitas hubungan pribadi.
2) Pembicaraan lewat telepon, panggilan telepon bermanfaat untuk pengecekan cepat atau pengiriman dan penerimaan informasi, instruksi atau data.

Bentuk komunikasi tertulis terbagi dalam jenis-jenis komunikasi sebagai berikut :

a. Memo, merupakan cara sederhana untuk membuat pimpinan selalu mendapat informasi, karena memo dapat dibaca kapan saja diinginkan.

b. Surat, surat ditujukan untuk individu dan sifatnya lebih resmi dibading memo. Surat bermanfaat untuk pemberitahuan resmi, pernyataan resmi yang perlu diarsip, dan lain-lain.
c. Laporan, bersifat tidak pribadi disbanding surat, dan kerap kali bahkan lebih resmi. Laporan digunakan untuk menyampaikan informasi, analisis, dan rekomendasi kepada atasan atau sejawat. Laporan harus berisi fakta yang ditetapkan secara objektif dan cermat, bukan dugaan pendapat, kesan dan generalisasi subjektif.

b. Komunikasi verbal dan non verbal
Komunikasi verbal adalah komunikasi melaluli kata-kata baik lisan maupun tertulis. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa badan atau tubuh, seperti gerakan tangan, jari, mata, kepala dan lainlain. Alasan penggunaan jenis komunikasi ini biasanya berkaitan dengan masalah waktu dan situasi saat komunikasi terjadi. Sebagai contoh, jika orang yang berkomunikasi sama-sama sibuk, mereka akan saling memberi isyarat dengan gerakan badan saja atau komunikasi non verbal yang mereka gunakan."

2.1.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Yuliyanti et al., (2017) menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi mempunyai fungsi sebagai berikut :

"1. Membangkitkan solidaritas dan loyalitas antara atasan dan karyawan.
2. Meningkatkan keinginan kerja karyawan.
3. Meningkatkan moral dan disiplin karyawan.
4. Agar para atasan dapat mengetahui bidang perkerjaan karyawan.
5. Agar karyawan dapat mengetahui kebijakan, peraturan, ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
6. Agar dapat mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan dengan cepat dan akurat.
7. Agar dapat meningkatkan rasa tanggung jawab kepada semua karyawan.
8. Menimbulkan saling pengertian antara karyawan.
9. Meningkatkan kerjasama antara karyawan.
10. Meningkatkan semangat perusahaan atau semangat karyawan dalam perusahaan."

Fungsi dari komunikasi adalah sebagai penyampaian informasi yang utama, mendidik, menghibur dan yang terakhir mempengaruhi orang lain dalam bersikap ataupun bertindak. Menurut Suharno (2016) ada lima fungsi dari komunikasi yaitu:

"1. Menyampaikan informasi (*to inform*)
Dapat dikatan bahwa aktivitas utama dalam komunikasi adalah menyampaikan pesan dan informasi.

2. Mendidik (*to educate*)
   Idealnya informasi yang disampaikan kepada komunikan terutama dalam komunikasi media massa harus menekankan pada aspek mendidik
3. Menghibur (*to entertain*)
   Lepas dari pro dan kontra tetang hiburan yang sehat dan yang tidak sehat, yang jelas bahwa informasi yang di kemas tertuma dalam komunikasi massa memiliki fungsi dan tujuan menghibur
4. Pengawasan (*Surveillance*)
   Komunikasi, baik massa maupun interpesonal pada dasarnya memiliki fungsi pengawasan
5. Memengaruhi (*to influence*)
   Pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi dasarnya bertujuan untuk memengaruhi komunikan.

2.1.4 Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif mencakup pengiriman dan penerimaan pesan - pesan yang akurat dan dapat dimengerti dengan jelas antara manajemen dan para bawahan dalam proses dua arah.

Menurut Wibowo (2014) komunikasi yang efektif perlu diingat langkah - langkah berikut:

"a. Mempunyai gagasan yang jelas tentang pesan yang akan disampaikan.
b. Gagasan harus disampaikan dalam bentuk yang sesuai, bila mungkin dalam bahasa si penerima.
c. Memilih medium komunikasi yang paling sesuai, misalnya telepon/fax, email, rapat/pertemuan, memo atau laporan.
d. Memastikan bahwa pesan sampai pada penerima, namun demikian harus disadari bahwa dalam analisis akhir tanggung jawab untuk mengartikan isi pesan ada pada penerima.
e. Memastikan bahwa makna yang dimaksud oleh pesan sampai ke tujuan, hal ini lebih mudah dalam komunikasi dua arah. "

2.1.5 Indikator Komunikasi

Menurut Wibowo (2014) terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi, yaitu sebagai berikut :

"1. Kemudahan dalam memperoleh informasi
   Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi
   Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.
3. Efektivitas komunikasi
   Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.
4. Tingkat pemahaman pesan
   Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.
5. Perubahan sikap
   Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan."

2.1.6 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Siagian (2017) disiplin kerja adalah sikap yang menghormati aturan dan peraturan dalam kemampun perusahaan yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan. Menurut Handoko (2016) disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Rivai (2015) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Sinambela (2017), menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan. Mangkunegara (2017), berpendapat bahwa disiplin kerja sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman - pedoman organisasi.

Menurut Hajrina et., al (2016) kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen Sumber Daya Manusia. Semakin baik disiplin pegawai pada sebuah perusahaan, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik apabila pengelolaan pegawai dalam kedisiplinan terhadap pegawai tidak dikelola dengan sebaik - baiknya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku untuk mencapai prestasi kerja yang baik.

2.1.7 Fungsi Disiplin Kerja

Menurut Afandi (2018) Fungsi disiplin kerja bagi suatu organisasi antara lain adalah sebagai berikut :

"1. Menata kehidupan bersama dalam suatu organisasi. Disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau dalam masyarakat dengan begitu, hubungan yang terjalin antara individu satu dengan individu lain menjadi lebih baik dan lancar.
2. Membangun dan melatih kepribadian yang baik. Disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai lingkungan yang memiliki disiplin yang baik, sangat berpengaruh kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib dan tenteram sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.
3. Pemaksaan untuk mengikuti peraturan organisasi. Disiplin berfungsi sebagai pemaksaan kepada seseorang untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku di lingkungan tersebut dengan pemaksaan, pembiasaan, dan latihan disiplin seperti itu dapat menyadarkan bahwa disiplin itu penting.
4. Sanksi atau hukuman bagi yang melanggar disiplin. Disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting karena dapat memberikan dorongan kekuatan untuk menaati dan mematuhinya tapa ancaman, sanksi atau hukuman, dorongan ketaatan dan kepatuhan dapat menjadi lemah serta motivasi untuk mengikuti aturan yang berlaku menjadi kurang. "

Menurut Tulus Tu'u (2014) yang mengemukakan beberapa fungsi disiplin, yaitu:

"a) Menata kehidupan bersama. Disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau masyarakat. Dengan begitu kehidupan yang terjalin antara individu satu dengan lainnya menjadi lebih baik dan lancar.

b) Membangun kepribadian. Disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai. Lingkungan yang memiliki disiplin tinggi sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib, dan tentram, sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.

c) Melatih kepribadian. Disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukan kinerja yanng baik. Sikap, prilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin terbentuk melalui satu proses yang panjang. Salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilakukan melalui latihan, latihan dilaksanakan antar pegawai, pimpinan, dan seluruh personal yang ada di organisasi tersebut.

d) Hukuman. Disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting, karena dapat memberikan dorongan kekuatan untuk menaati dan mematuhinya. Tanpa ada nya ancaman hukuman, dorongan ketaatan dan kepatuhan dapat menjadi lemah, serta motivasi untuk mengikuti aturan yang berlaku menjadi berkurang. "

2.1.8 Jenis - jenis Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2017) ada tiga jenis disiplin kerja yaitu :

"1) Disiplin Preventif
Disiplin preventif merupakan suatu upaya untuk menggerakkan karyawan untuk mengikuti pedoman kerja dan aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan.

2) Disiplin Korektif
Disiplin korektif merupakan suatu upaya untuk menggerakkan karyawan dalam suatu peraturam dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

3) Disiplin Progresif
Disiplin progresif merupakan kegiatan yang memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang."

Menurut Handoko (2014) ada tiga jenis disiplin kerja yaitu:

"1) Disiplin Preventif
Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendorong para

karyawan untuk mengikuti standar dan aturan sehingga penyelewenganpenyelewengan dapat dicegah.

2) Disiplin Korektif
Disiplin korektif adalah upaya untuk memperbaiki dan menindak karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap aturan yang berlaku. Dengan kata lain para karyawan yang melanggar aturan dan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

3) Disiplin Progresif
Disiplin progresif merupakan hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang. Tujuannya memberi kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan korektif sebelum dilakukan hukumanhukuman yang lebih serius. "

Menurut Ganyang (2018) jenis disiplin kerja ada tiga, yaitu :

"1) Disiplin Preventif
Disiplin preventif adalah upaya untuk menumbuh kembangkan kedisiplinan pada diri karyawan untuk melaksanakan berbagai peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2) Disiplin Korektif
Disiplin korektif adalah upaya konkrit manajemen dalam menegakkan disiplin kerja setiap karyawan untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

3) Disiplin Komparatif
Disiplin komparatif adalah mengaplikasikan kedisiplinan kerja di perusahaan sendiri atas dasar kedisiplinan yang diterapkan oleh perusahaan lain yang sudah terbukti sukses dengan tujuan meraih kesuksesan dan kedisiplinan kerja seperti di perusahaan yang menjadi pembandingnya. "

2.1.9 Indikator Disiplin Kerja

Indikator-indikator disiplin kerja menurut Agustini (2019) yaitu :

"1. Tingkat kehadiran, yaitu jumlah kehadiran karyawan untuk melakukan aktivitas kerja di perusahaan yang ditandai dengan tingkat ketidakhadiran karyawan yang rendah.
2. Tata cara kerja, yaitu aturan atau ketentuan yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi.
3. Ketaatan pada atasan, yaitu mengikuti apa yang diarahkan oleh atasan untuk mendapatkan hasil yang baik.
4. Kesadaran bekerja, yaitu sikap seseorang yang dengan sukarela melakukan pekerjaannya dengan baik, bukan karena paksaan
5. Tanggung jawab, yaitu kesediaan pegawai untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakan, dan perilaku kerjanya."

2.1.10 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil akhir pekerjaan yang diselesaikan oleh individu di suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu yang disesuaikan melalui peran atau tanggung jawab individu tersebut dan dikaitkan dengan ukuran atau standar nilai khusus dari perusahaan tempat individu tersebut bekerja. (Rani dan Mayasari, 2015). Menurut Afandi (2018) kinerja adalah hasil kerja yang didapatkan oleh kelompok atau seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan masing-masing individu dalam mencapai tujuan organisasi.

Kinerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaan menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut pernyataan Mangkunegara (2015) yang menjelaskan kinerja merupakan hasil dari kerja yang dicapai dan diberikan seorang atau individu pekerja atau pegawai kepada sebuah organisasi atau perusahaan yang menjadi lokasi atau tempat bekerja dan hal tersebut diketahui dengan melalui pelaksanaan proses evaluasi kerja sesuai kriteria organisasi atau perusahaan. Sedangkan menurut Sutrisno (2016) kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Menurut Hasibuan (2017) Kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Fahmi (2017) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Robbins dan Coulter (2016) Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan

Dari berbagai uraian pengertian kinerja yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan yang dimiliki seseorang atau individu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dan diberikan kepada organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang menjadi tempat pekerja atau pegawai tersebut bekerja.

2.1.11 Faktor - faktor Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2017) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah :

"1. Faktor kemampuan secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (*IQ* 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh sebab itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal (sikap mental yang siap secara psikofisik) artinya, seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai. "

Menurut Kasmir (2018) tidak selamanya bahwa kinerja karyawan dalam kondisi seperti ini yang diinginkan baik oleh karyawan itu sendiri ataupun organisasi. Banyak kendala yang mempengaruhi kinerja baik kinerja organisasi maupun kinerja individu. Adapun faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

"1. Kemampuan dan keahlian
Merupakan kemampuan (*skill*) yang dimiliki sesorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja baik pula, demikian pula sebaliknya bagi karyawan yang tidak memiliki

kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan benar maka akan memberikan hasil yang kurang baik dan akan menunjukkan kinerja yang kurang baik.

2. Pengetahuan

   Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaiknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya, demikian pula sebaliknya jika karyawan tidak atau kurang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya, maka pasti akan mengurangi hasil atau kualitas pekerjaannya yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerjanya.

3. Rancangan kerja

   Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Sebaliknya juka suatu pekerjaan tidak memiliki rancangan pekerjaan yang baik maka akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaannya secara cepat dan benar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan diciptakan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, rancangan pekerjaan akan mampu meningkatkan kinerja karyawannya. Demikian pula sebaliknya dengan perusahaan yang tidak memiliki rancangan pekerjaan yang kurang baik akan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.

4. Kepribadian

   Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimilki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja

   Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi mempengaruhi kinerja seesorang. Makin termotivasi seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan maka kinerja akan meningkat, demikian pula sebaliknya makin tidak termotivasi seseorang untuk melakukan pekerjaannya, maka kinerjanya akan turun.

6. Kepemimpinan

   Perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat karyawan senang dan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya. Hal ini tentu akan dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Demikian pula jika perilaku

pemimpin yang tidak menyenangkan, tidak mengayomi, tidak mendidik dan tidak membimbing akan menurunkan kinerja bawahannya.

7. Gaya kepemimpinan
   Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya kepemimpinan yang otoriter. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya. Misalnya untuk organisasi tertentu dibutuhkan gaya otoriter atau demokratis, dengan alasan tertentu pula.
8. Budaya organisasi
   Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.
9. Kepuasan kerja
   Merupakan perasaan senang atau gembira, atau peraaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seseorang tidak senang atau gembira dan tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut memppengaruhi hasil kerja karyawan.
10. Lingkungan kerja
    Merupakan suasana atau kondisi disekitar tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja sesama rekan kerja.
11. Loyalitas
    Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja bersungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.
12. Komitmen
    Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya.
13. Disiplin kerja
    Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya waktu kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan."

2.1.12 Indikator Kinerja

Indikator itu penting karena penilaian kinerja didasarkan pada indikator itu sendiri. Adapun ukuran dari kinerja pegawai menurut Samsuddin (2018) sebagai berikut :

"1. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*), berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak menganggu pada pekerjaan lain.
3. Inisiatif (*Initiative*), mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. Kemampuan (*Capability*), diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan pelatihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan."

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Syamsu Alam (2019)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan	Hasil penelitian menunjukkan komunikasi, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah.
2	Rahmat Hidayat (2021)	Pengaruh Komunikasi Internal, Disiplin Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil dari penelitian ini dinyatakan bahwa komunikasi internal, disiplin kerja dan kerjasama tim secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian

			machining pada PT Metalindo Elektronik Cikarang.
3	Bagas Pratama Putra, Rofiq Noorman Haryadi (2022)	Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mackessen Indonesia	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Macksessen Indonesia dan variabel komunikasi dan disiplin kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Agustina Mogi, S.Si., M.M. (2020)	Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa.Tbk Di Jakarta Pusat	Hasil dari penelitian bahwa variabel komunikasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa. Tbk di Jakarta Pusat dan komunikasi dan disiplin kerja memliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa. Tbk di Jakarta Pusat
5	Suwanto, Nurjaya, Denok Sunarsi, Achmad Rozi, Azhar Affandi (2021)	Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi PT Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas (komunikasi internal dan disiplin kerja) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (kinerja).
6	Zein Ghozali (2024)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Ogan Komering Ilir	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Ogan Komering Ilir. Penelitian ini menemukan bahwa pegawai yang memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai

			yang memiliki disiplin kerja yang rendah.
7	Zackharia Rialmi, Morsen (2020)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi	Hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Utama Metal Abadi.
8	Retno Japanis Permatasari (2019)	Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hokben Alam Sutera Tangerang	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y).
9	Windy J. Sumaki, Rita N. Taroreh, Djurwati Soepeno (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Manado	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, dan Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Secara parsial Disiplin Kerja dan Komunikasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, namun Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
10	Febriana Ananda Silalahi, Edwin Agung Wibowo, Rahman Hasibuan (2021)	Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan PT. Esun Internasional Utama Indonesia Batam	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa komunikasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan dengan nilai t hitung -2,610 < t tabel 1,671 dan sig. 0,083 > 0,05, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

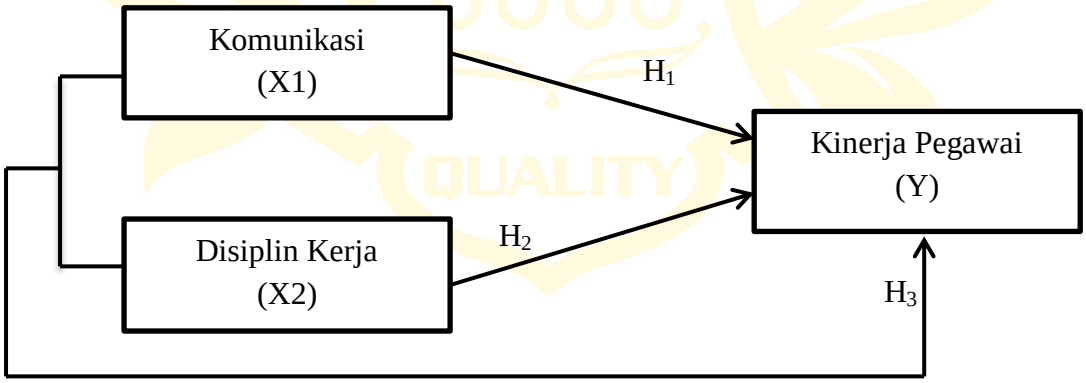
2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Unaradjan (2019) kerangka berpikir adalah dasar pemikiran yang memuat perpaduan antara teori dengan fakta, observasi, dan kajian kepustakaan, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir juga menjelaskan jawaban sementara terhadap gejala yang menjadi masalah (objek) penelitian.

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan variabel - variabel penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

a. Variabel bebas (Independent) :
    1. Komunikasi (X1)
    2. Disiplin Kerja (X2)
b. Variabel terikat (Dependent)
    1. Kinerja Pegawai (Y)

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini didasarkan pada kajian teoritis yang sudah diuraikan sebelumnya. Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka berpikir pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan Gambar 2.1 dapat diketahui bahwa Komunikasi (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) dan juga Disiplin Kerja (X2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y) dan secara bersamaan Komunikasi (X1) dan Disiplin Kerja (X2) memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y).

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan (Sugiyono, 2016). Definisi operasional ditujukan untuk memberikan penjelasan mengenai indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Komunikasi (X1)	Komunikasi merupakan pesan yang berisi informasi atau ide dari seorang pimpinan kepada karyawan sehingga diantara keduanya terjadi hubungan timbal balik. **Sabil (2018)**	1.Kemudahan dalam memperoleh informasi 2. Intensitas komunikasi 3. Efektivitas komunikasi 4.Tingkat pemahaman pesan 5. Perubahan sikap **Wibowo (2014)**	*Likert*
Disiplin Kerja (X2)	Disiplin kerja adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi. **Handoko (2016)**	1. Tingkat kehadiran 2. Tata cara kerja 3. Ketaatan pada atasan 4. Kesadaran bekerja 5. Tanggung jawab **Agustini (2019)**	*Likert*
Kinerja Pegawai (Y)	Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang didapatkan oleh kelompok atau seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan masing-masing individu dalam mencapai tujuan organisasi. **Afandi (2018)**	1. Kualitas Kerja 2. Ketetapan Waktu 3. Inisiatif 4. Kemampuan **Samsuddin (2018)**	*Likert*

2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta - fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan rumusan masalah dan teori - teori yang telah dijabarkan di atas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

H_1 : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Utara.

H_2 : Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Utara.

H_3 : Komunikasi dan Disiplin Kerja secara bersama - sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Utara.