

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era global saat ini, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan efisiensi organisasi. Ini karena bagaimana suatu organisasi mengelola sumber daya manusia adalah faktor penting dalam suatu organisasi. Ini karena kinerja sumber daya manusia sangat penting untuk tercapainya tujuan organisasi. Menurut Siagian (2017), mencapai target pencapaian organisasi dengan kuantitas dan kualitas yang diharapkan memerlukan kinerja pegawai yang optimal.

Pada umumnya, suatu Perusahaan pasti membutuhkan sumber daya manusia yang berpotensi tinggi, aktif, kompeten, dan inovatif. Sumber daya manusia ini akan membantu Perusahaan mencapai visi dan misi mereka. Oleh karena itu, Perusahaan harus berusaha untuk mempekerjakan karyawan yang setia, inovatif, kreatif, berorientasi pada masa depan, dan mampu berfikir kritis.

Salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan adalah ketersediaan sumber daya manusia, yang berarti bahwa karyawan harus terlibat dalam seluruh operasi Perusahaan. Perusahaan harus mengelola karyawannya dengan baik karena mereka adalah asset perusahaan yang sangat berharga. Salah satu modal penting suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia bertanggung jawab atas seluruh operasi perusahaan. Yang menjadikannya sangat penting. Sukses atau kegagalan suatu perusahaan didasarkan pada upaya manusia untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja secara maksimal. Tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, suatu perusahaan tidak memiliki sarana dan prasarana yang baik. Perusahaan jenis ini tidak akan bertahan lama. Setiap potensi sumber daya manusia tersebut berdampak pada upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dengan kemajuan teknologi, informasi, dan ketersediaan modal dan material yang memadai, mencapai tujuan organisasi menjadi lebih sulit jika tidak memiliki sumber daya manusia.

Perusahaan dan manajemen yang baik memiliki kemampuan untuk menyediakan lingkungan kerja yang stabil dan pengawasan. Selain itu, atasannya, seperti supervise yang buruk, dapat menyebabkan *turn over* dan absensi. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu, lingkungan kerja, dan kualitas pekerjaan. Ini mencakup kondisi tempat, fasilitas, penyiaran, kantin, dan tempat parkir, serta aspek social yang berkaitan dengan pekerjaan. Komunikasi adalah salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dianggap sebagai faktor yang menentukan kepuasan atau ketidakpuasan dalam kerja. Salah satu alasan karyawan menyukai pekerjaan mereka adalah komunikasi yang lancar dengan manajemen. Setiap pekerjaan membutuhkan standar, seperti fasilitas rumah sakit, cuti, dana pension, atau perumahan, dan pekerja akan merasa puas jika mereka dapat memenuhinya.

Kinerja dapat berupa hasil seseorang secara keseluruhan selama periode waktu tertentu untuk menyelesaikan tugas tertentu. Misalnya, kinerja dapat berupa standar hasil kerja, target, atau sasaran yang telah disepakati Bersama. Namun, perusahaan dapat menghindari memotivasi karyawan dan membuat rencana untuk memperbaiki penurunan kinerja. Adari (2020:77) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil dari fungsi atau kegiatan pekerjaan tertentu, kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang menunjukkan kualitas dan kuantitas pekerjaan.

Kinerja, menurut Fadil Sandewa (2018:97) adalah hasil yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Salah satu perusahaan yang menjual jasa listrik di Indonesia adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). Berdasarkan fungsi system tenaga listrik, yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi, unit induk Perusahaan Listrik Negara (PLN) membagi fungsi unit induknya ke dalam beberapa unit induk. Unit induk atau pusat lain juga ada untuk membantu bisnis berjalan. Perusahaan Listrik

Negara (PLN). memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia, masing-masing dengan fungsi yang sama dengan unit induknya karena cakupan wilayah kerja Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang luas. Unit layanan pelanggan (ULP): Sub-unit dibawah UP3 yang membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah yang lebih kecil.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Wilayah Sumatera Utara adalah Perusahaan milik pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemeliharaan sarana system pengaturan pengendalian tenaga listrik. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Wilayah Sumatera Utara adalah asset penting yang harus dijaga dengan baik. Jika bisnis ini beroperasi sebagai penyedia listrik nasional, mereka harus menyediakan sarana dan prasarana yang unggul, seperti penjualan tenaga listrik. Dengan demikian, harta lancar pelanggan meningkat sebagai hasil dari kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan dalam penyediaan jasa listrik. Selama proses operasi bisnis, perusahaan harus memastikan bahwa harta tetapnya mesin, peralatan dan trafo tetap dalam kondisi yang baik.

Di antara elemen terpenting dalam manajemen SDM adalah disiplin kerja yang sangat penting untuk mencapai target Perusahaan. Dengan disiplin kerja yang baik, akan lebih mudah untuk mencapai target tersebut. Disiplin adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang ditetapkan dalam kedisiplinan tersebut. Disiplin merupakan prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur dalam menjalankan tata tertib dan kelancaran tenaga kerja diperlukan suatu peraturan dan kebijakan dari perusahaan.

Berdasarkan observasi awal pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan ditemukan beberapa masalah yang berhubungan dengan disiplin kerja, masalah tersebut yakni masih kurangnya kesadaran

beberapa karyawan tentang kurangnya disiplin kerja karyawan ini di buktikan dengan masih banyak pekerjaan yang tertumpuk yang belum di selesaikan, masih adanya karyawan yang datang terlambat masuk kantor ini dilihat dari absen daftar hadir karyawan, adanya karyawan yang datang terlambat setelah jam istirahat, selain itu masih ada karyawan yang tidak berada diruangan pada saat jam kerja sedang berlangsung, meskipun masih banyak pekerjaan yang harus diselesaikan diantaranya melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab dan peraturan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan berakibat pada gagalnya pencapaian tujuan organisasi.

Dalam istilah “disiplin kerja”, seseorang dimaksudkan untuk mengikuti aturan dan peraturan organisasi secara sadar dan tidak terpaksa. Perusahaan menganggap penegakkan disiplin kerja sangat penting untuk mencapai hasil yang optimal. Ini karena penegakkan disiplin kerja akan memastikan bahwa tugas dilakukan dengan tertib dan lancar. Menurut Rivai (2019), disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan mereka agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan mereka untuk mematuhi peraturan perusahaan dan standar sosial.

Komunikasi adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain disiplin kerja. Komunikasi yang baik akan meningkatkan pemahaman dan kenyamanan saat bekerja. Dalam proses pengembangan organisasi, kesalahan persepsi sering terjadi dalam komunikasi dua arah antar pemimpin dan bawahan organisasi. Organisasi memerlukan komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan mereka serta sesama karyawan untuk memastikan bahwa bekerja dengan baik dan komunikasi yang baik dapat mencegah miskomunikasi dalam suatu organisasi. Menurut N.B.Ginting (2018).

Berdasarkan observasi awal pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan ditemukan beberapa masalah yang berhubungan dengan komunikasi yakni kurangnya komunikasi pimpinan dengan karyawan

yang dapat menghambat kinerja karyawan, misalnya kurang rasa kebersamaan di lingkungan kerja, dan pesan yang disampaikan kepada bawahan tidak langsung. Karyawan tidak peduli sehingga ada karyawan yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan, ada yang terkendala disebabkan karyawan yang kurang memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut dan masih ada karyawan dalam bekerja tidak fokus sehingga tidak optimal.

Komunikasi adalah proses pengiriman pesan atau symbol kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Peran penting dalam kehidupan manusia adalah komunikasi, yang memungkinkan mereka berinteraksi satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Terutama, komunikasi terjadi dalam keluarga, Masyarakat. Feedback adalah hal yang diharapkan dalam komunikasi untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, komunikasi itu memiliki banyak proses, dan setiap proses memiliki arti tertentu yang bergantung pada bagaimana komunikan memahaminya. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil mencapai tujuan jika masing-masing pelaku yang terlibat mempunyai persepsi yang sama terhadap symbol. “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain melalui media tertentu dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan” Kata Agus M.Hardjana (2016:15).

Untuk mengungkap fenomena masalah yang terjadi tentang kinerja karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan, penulis melakukan prasarvei dengan melakukan wawancara dengan pimpinan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan dan dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya kesadaran beberapa karyawan tentang pentingnya disiplin kerja karyawan ini di buktikan dengan masih banyak pekerjaan yang tertumpuk yang belum di selesaikan, masih adanya karyawan yang datang terlambat masuk kantor ini dilihat dari absen daftar hadir karyawan, dan komunikasi masih kurangnya komunikasi pimpinan dengan karyawan yang dapat menghambat kinerja karyawan, misalnya kurang rasa

kebersamaan di lingkungan kerja, dan pesan yang disampaikan kepada bawahan tidak langsung, kinerja karyawan menurun karena kurangnya disiplin kerja dan komunikasi dan pekerjaan tidak diselesaikan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa disiplin kerja dan komunikasi mempunyai keterkaitan satu sama lain yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kesadaran beberapa karyawan tentang pentingnya disiplin kerja karyawan.
2. Masih ada karyawan yang tidak berada diruangan pada saat jam kerja sedang berlangsung.
3. Kurangnya komunikasi pimpinan dengan karyawan yang dapat menghambat kinerja karyawan.
4. Kurangnya rasa kebersamaan di lingkungan kerja, dan pesan yang disampaikan kepada bawahan tidak langsung.
5. Kinerja karyawan menurun karena kurangnya disiplin kerja dan komunikasi.
6. Pekerjaan tidak diselesaikan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang ada.

### **1.3 Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1 Batasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian ini maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.**

#### **1.3.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1 Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.
- 2 Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.
- 3 Apakah terdapat pengaruh secara simultan disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.
- 2 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.
- 3 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1 Bagi Perusahaan

Sebagai bahan atau masukan bagi Perusahaan untuk menetapkan kebijakan yang meningkatkan kinerja perusahaan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.

2 Bagi penulis

Dapat menambah ilmu dan wawasan khususnya tentang Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.

3 Bagi pihak lain

Untuk memberikan dan menambah pengetahuan kepada semua pihak yang bermanfaat bagi pembaca.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teoretis**

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

###### **2.1.1.1 Pengertian Disiplin kerja**

Disiplin adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang ditetapkan dalam kedisiplinan tersebut. Disiplin merupakan prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur dalam menjalankan tata tertib dan kelancaran tenaga kerja diperlukan suatu peraturan dan kebijakan dari perusahaan. Peraturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan.

Menurut Rivai (2019), disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan mereka agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan mereka untuk mematuhi peraturan perusahaan dan standar social.

Menurut Sastrohadiwiryono Siswanto (2018:133), disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghargai, menghormati, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Menurut Sutrisno, Edi dan Supomo (2018:133) menjelaskan bahwa disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang ada, atau disiplin adalah sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis.

Dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa disiplin adalah kepatuhan pada aturan atau perintah ditetapkan oleh organisasi. Dengan adanya disiplin kerja seseorang dituntut untuk melaksanakan setiap peraturan yang telah ada dalam perusahaan. Hal ini diperlukan karena akan berpengaruh terhadap tugas yang diberikan kepada seseorang tersebut.

### **2.1.1.2 Pendekatan Disiplin**

Melaksanakan suatu pendekatan disiplin kerja yang baik, ada hal yang harus di perhatikan yaitu melakukan pelaksanaan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2013:130), ada tiga pendekatan ini berasumsi :

#### **A. Pendekatan Disiplin Modern**

Pendekatan disiplin modern, yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru diluar hukuman. Pendekatan ini berasumsi :

1. Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
2. Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku.
3. Keputusan-keputusan yang semanya terhadap kesalahan atau prasangka harus di perbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya.
4. Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.

#### **B. Pendekatan Disiplin Dengan Tradisi**

Pendekatan disiplin dengan tradisi , yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi :

1. Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan Kembali bila telah diputuskan.
2. Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya.

3. Pengaruh hukuman untuk memberikan Pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
4. Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras.
5. Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberikan hukuman yang lebih berat.

#### C. Pendekatan Disiplin Bertujuan

Pendekatan disiplin bertujuan berasumsi bahwa :

1. Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai.
2. Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku.
3. Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik.
4. Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

#### **2.1.1.3 Macam-Macam Disiplin Kerja**

Untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu untuk kelangsungan hidup perusahaan sesuai dengan tujuan yang di rencanakan perusahaan maka dari itu sebagai karyawan harus mampu untuk memahami dan memperhatikan macam-macam disiplin kerja yang baik. Menurut Mangkunegara (2013:129), mengatakan ada dua bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif.

##### 1. Disiplin preventif

Adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan memenuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

##### 2. Disiplin Korektif

Adalah suatu Upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan Pelajaran kepada pelanggar.

#### **2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

Disiplin kerja merupakan salah satu hal terpenting agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Agar disiplin disebuah Toko dapat berjalan dengan baik maka perlu adanya kondisi yang nyaman, Selain itu ada beberapa faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja.

Menurut Singodomedjo dalam Sutrisno (2016) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi : Dapat mempengaruhi baik tidaknya suatu disiplin dijalankan, tentu saja karyawan yang merasa kompensasi diberikan sesuai jerih payah yang telah diberikan di perusahaan tersebut.
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan : Keteladanan pemimpin menyumbang pengaruh besar dalam mempengaruhi disiplin karyawan karena pemimpin adalah panutan disebuah perusahaan.
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan : Dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan adanya aturan yang jelas, aturan yang dijadikan dan disepakati bersama yang dijadikan menjadi sebuah pegangan.
4. Keberanian pemimpin dalam mengambil keputusan : Dalam hal ini perlu ada keberanian untuk mengambil Tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuat. Dengan adanya Tindakan terhadap penyelenggaraan disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada maka semua karyawannya merasa terlindungi.

Sedangkan menurut Hartatik (2018) faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah:

1. Faktor kepribadian
2. Faktor Lingkungan

Dari penjelasan faktor-faktor disiplin kerja diatas dapat disimpulkan bahwa agar kinerja dapat meningkat perusahaan harus melihat situasi dan kondisi karyawan.

#### **2.1.1.5 Indikator Disiplin Kerja**

Tingkat Disiplin Kerja seseorang dapat dilihat dari indikator-indikator disiplin kerja. Disiplin kerja memiliki beberapa indikator :

Menurut M. Harlie (2010) mengemukakan bahwa indikator disiplin kerja, sebagai berikut :

1. Selalu hadir tepat waktu.
2. Selalu mengutamakan presentase kehadiran.
3. Selalu mentaati ketentuan jam kerja.
4. Selalu menggunakan jam kerja dengan efektif dan efesien.
5. Memiliki keterampilan kerja di bidang tugasnya.
6. Memiliki semangat kerja yang tinggi.
7. Memiliki sikap dan kepribadian yang baik dengan menunjukkan keteladanan dalam melaksanakan tugas.
8. Selalu kreatif dan inovatif dalam bekerja.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa indikator disiplin merupakan suatu yang dilihat dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk mempengaruhi apakah tanda-tanda ini mempengaruhi disiplin kerja karyawan pada suatu perusahaan.

## **2.1.2 Komunikasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Komunikasi**

Menurut M.Hardjana (2016:15) komunikasi adalah proses pengiriman pesan atau symbol kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Peran penting dalam kehidupan manusia adalah komunikasi, yang memungkinkan mereka berinteraksi satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Terutama, komunikasi terjadi dalam keluarga, Masyarakat. Feedback adalah hal yang diharapkan dalam komunikasi untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, komunikasi itu memiliki banyak proses, dan setiap proses memiliki arti tertentu yang bergantung pada bagaimana komunikan memahaminya. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil mencapai tujuan jika masing-masing pelaku yang terlibat mempunyai persepsi yang sama terhadap symbol. “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain melalui media tertentu dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”

Menurut N.B.Ginting (2018) komunikasi adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain disiplin kerja. Komunikasi yang baik akan meningkatkan pemahaman dan kenyamanan saat bekerja. Dalam proses pengembangan organisasi, kesalahan persepsi sering terjadi dalam komunikasi dua arah antar pemimpin dan bawahan organisasi. Organisasi memerlukan komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan mereka serta sesama karyawan untuk memastikan bahwa bekerja dengan baik dan komunikasi yang baik dapat mencegah miskomunikasi dalam suatu organisasi.

Menurut Solihat, Maulin dan Solihin (2015:1) komunikasi pada hakikatnya adalah membuat komunikan (orang yang menerima pesan) dengan komunikator (orang yang memberi pesan) sama-sama atau sesuai (turned) untuk suatu pesan. Mengadakan komunikasi dapat terjadi apabila ada “kesamaan” dengan orang lain”. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan. Dalam hal ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan.

Berdasarkan ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan menggunakan lambang-lambang atau symbol-simbol tertentu dalam membangun hubungan atau menjaga hubungan yang sudah ada dengan saling bertukar informasi, pengetahuan, atau wawasan yang dilakukan agar dapat mengubah sikap dan tingkah laku sama lain.

### **2.1.2.2 Proses Komunikasi**

Menurut Effendy (2015:1) Pada hakikatnya komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikannya melalui suatu media yang kemudian menghasilkan efek tertentu. Dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Effendy menerangkan mengenai dua tahap proses komunikasi, yaitu proses komunikasi secara primer dan sekunder.

Berikut ini penjelasan secara lebih lanjut mengenai proses komunikasi secara primer dan sekunder, adalah :

#### **1. Proses Komunikasi Secara Primer**

Proses komunikasi secara primer merupakan suatu proses penyampaian ide, informasi, pesan ataupun perasaan seseorang kepada lawan bicarannya melalui lambang atau symbol (symbol) sebagai medianya. Pemaksudan lambang-lambang pada komunikasi secara primer antara lain bahasa, isyarat, kial, waran, gambar dan sebagainya. Yang mana dari lambang-lambang tersebut mampu mendeskripsikan pikiran dan atau ide, perasaan dari komunikator kepada komunikannya. Dari lambang ada bahwasannya biasa merupakan lambang yang paling sering digunakan, karena melalui bahasa seseorang lebih mudah untuk dapat mengutarakan menyampaikan pemaksudnya.

#### **2. Proses Komunikasi Secara Sekunder**

Proses komunikasi secara sekunder adalah suatu proses penyampaian ide, informasi, pesan, ataupun perasaan seseorang kepada lawan bicarannya dengan menggunakan alat ataupun sarana lainnya berperan menjadi media

kedua setelah lambang (symbol) sebagai media pertamanya. Pada umumnya, jika kita berbicara di kalangan Masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua sebagaimana diterangkan di atas mengenai hakikat komunikasi. Sebab, bahasa sebagai lambang (symbol) serta isi (content), yakni pikiran atau perasaan yang dibawa menjadi totalitas pesan (message) yang tampak tidak dapat dipisahkan. Lain halnya dengan media dalam bentuk surat, telepon, radio dan media lainnya yang jelas tidak selalu dipergunakan ketika komunikasi berlangsung. Tidak mungkin komunikasi dilakukan tanpa menggunakan bahasa, tetapi orang mungkin dapat berkomunikasi tanpa menggunakan surat, telepon, televisi dan sebagainya. Proses komunikasi sekunder ini merupakan terusan atau sambungan dari proses komunikasi secara primer, sehingga dalam menyampaikan isi pesan, informasi, atau perasaan perlulah mempertimbangkan karakteristik dan media yang akan digunakan.

### **2.1.2.3 Tujuan Komunikasi**

Menurut Hermansyah & Indarti (2015:273) tujuan komunikasi pada umumnya adalah agar apa yang kita sampaikan itu dapat dimengerti, agar memahami orang lain, supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain, dan untuk menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Singkatnya komunikasi bertujuan mengharapkan pengertian, dukungan gagasan dan Tindakan.

Tujuan komunikasi ini tentunya sangat penting dalam proses sosialisasi antar manusia. Berikut beberapa tujuan komunikasi :

#### **1. Agar Komunikator Dimengerti Komunikan**

Tujuan komunikasi yang pertama adalah untuk memastikan informasi atau pesan dari komunikator dapat dimengerti oleh orang lain (komunikan). Karena itu komunikator harus menyampaikan pesan utama se jelas mungkin kepada komunikan.

#### **2. Agar Dapat Mengenal Orang Lain**

Tujuan komunikasi selanjutnya adalah agar dapat mengenal orang lain. Dengan adanya interaksi dan komunikasi maka setiap orang dapat saling



mengenali dan memahami satu sama lain. Kemampuan mendengar/membaca/mengartikan pesan orang lain dengan baik merupakan hal penting dalam aktivitas komunikasi.

### 3. Agar Pendapat Diterima oleh Orang Lain

Tujuan komunikasi juga dimaksudkan agar pendapat kamu diterima oleh orang lain. Komunikasi secara persuasive sering kali dilakukan untuk menyampaikan gagasan atau ide seseorang pada orang lain. Tujuannya adalah agar ide dan gagasan tersebut diterima.

#### **2.1.2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi**

Komunikasi sering mengalami gangguan sehingga proses komunikasi tidak seperti yang diharapkan.

Menurut Mangkunegara (2017) Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu :

#### 1. Faktor dari pihak sender atau komunikator

Yaitu keterampilan sender, sikap sender, pengetahuan sender, media saluran yang digunakan.

#### 2. Faktor dari pihak receiver

Yaitu keterampilan receiver, sikap receiver, pengetahuan receiver, dan media saluran komunikasi

#### **2.1.2.5 Indikator Komunikasi**

Wiryanto (2014:9) mengemukakan bahwa indikator komunikasi diantaranya adalah:

1. Kejujuran berkomunikasi
2. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti
3. Berbicara dengan jelas
4. Berbicara dengan sopan
5. Berbicara secara profesional
6. Menerima perbedaan pendapat

## **2.1.3 Kinerja**

### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja**

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Menurut Torang (2014:74) Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Mangkunegara, (2017:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Affandi (2018:149) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral/etika.

Berdasarkan ke tiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

### **2.1.3.2 Manfaat Kinerja**

Menurut Sedermayanti (2017:64) menyatakan bahwa manfaat kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Meningkatkan prestasi kerja.

Dengan adanya penilaian kerja, baik pimpinan maupun pegawai memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan atau prestasinya.

2. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.

Melalui penilaian kerja, terdeteksi pegawai yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

3. Penyesuaian kompensasi.

Melakukan penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dan sebagainya.

4. Keputusan promosi dan demosi.

Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan pegawai.

5. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan.

Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan, penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

6. Menilai proses rekrutmen dan seleksi.

Kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpanan proses rekrutmen dan seleksi.

### **2.1.3.3 Pengukuran Kinerja**

Menurut Wibowo (2016:320), pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Untuk itu, perlu jelas tentang apa yang dikatakan penting dalam relevan sebelum menentukan ukuran apa yang harus diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi dan tujuan dengan Tindakan.

Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara :

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi.
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja.
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian.
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya.
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

#### **2.1.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Simanjuntak dalam Widodo (2015:133) kinerja dipengaruhi oleh:

1. Kualitas dan kemampuan karyawan hal-hal yang berhubungan dengan Pendidikan atau pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, dan sarana produksi, teknologi) dan hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan social, keamanan kerja)
3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

#### **2.1.3.5 Indikator Kinerja**

Menurut Robbins dan Judge (2015:260) untuk mengukur kinerja karyawan secara individual ada lima indikator, yaitu :

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Ketepatan waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ari Rizqi Ridwan Arifin (2019)	Pengaruh komunikasi, disiplin kerja dan pengawasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Prima Usaha Era Mandiri Di Surabaya	Komunikasi, disiplin kerja dan pengawasan kerja berpengaruh simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan.
2	Meliani (2022)	Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Sat Nusapersada Tbk	-Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. -Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Nurmaidah Br Ginting (2018)	Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan Di PT. Sekar Mulia Abadi Medan	Disiplin kerja dan komunikasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Firmansyah, Roni Chandra, & Andry (2023)	Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari	Disiplin kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh atau signifikan terhadap kinerja karyawan.

		Lembah Subur Riau	
5	Zaisya Isma Ramadhani, Zeinyta Azra Haroen, Rini Wijayaningsih (2023)	Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Secretariat Pengelola Gedung Aneka Bhakti II Bekasi	Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
6	I Gusti Ngurah Putu Gede Putra (2023)	Pengaruh disiplin kerja, stres kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Seniman Industries	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan stres kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

*Sumber: Ari(2019),Meliani(2022),Nurmaidah(2018),Firmansyah,Roni,Chandra,Andry(2023),Zaisyah,Zeinyta,Rini(2023),I Gusti(2023)*

## 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Komunikasi ( $X_2$ ), terhadap variabel dependen yaitu Kinerja ( $Y$ ) yang dilakukan oleh karyawan.

### 2.3.1 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pelaksanaan disiplin dalam suatu Perusahaan merupakan suatu keharusan karena disiplin dijadikan sebagai suatu aturan atau pedoman dalam pengelolaan manajemen perusahaan. Menurut rivai (2014:55) Disiplin adalah

suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesedihan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma social yang berlaku. Kedisiplinan melihat pada bagaimana kepatuhan karyawan untuk dapat taat dan tertib menjalankan aturan yang ada, menilai pengetahuan akan peraturan yang berlaku, serta kesadaran diri yang dimiliki.

### **2.3.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

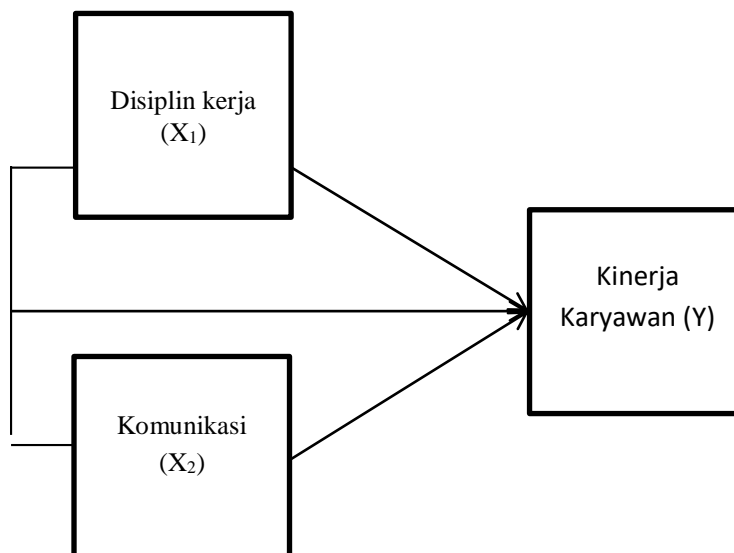
Effendy (2013:31) menyatakan bahwa komunikasi akan terjadi dan berlangsung selama ada kesamaan maka mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan ini belum tentu menimbulkan kesamaan, dengan kata lain mengenai bahasanya belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Jelas bahwa percakapan kedua orang dapat dikatakan komunikatif apabila kedua-duanya mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan. Jadi dengan adanya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan karena dengan komunikasi yang baik tidak ada kesalahan informasi dan kesalahan penyampaian terhadap pekerjaan yang akan dikerjakan.

Ada beberapa pengaruh komunikasi terhadap pekerjaan, yaitu dimana dalam melakukan pekerjaan pasti diperlukannya sebuah proses komunikasi yang efektif baik antara atasan dengan bawahan ataupun antar karyawan. Dengan adanya komunikasi yang efektif, karyawan akan mudah melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai arahan pimpinan dan bisa bekerjasama dengan baik antar karyawan akan semakin produktif dan memiliki peningkatan kerja yang baik sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai dan juga untuk kelangsungan hidup perusahaan dan karyawan.

### 2.3.3 Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin kerja dan komunikasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan, ketidakhadiran karyawan akan menjadikan salah satu faktor pada pekerjaan karena jika karyawan sering tidak hadir dapat menyebabkan pekerjaan menjadi terbengkalai. Akibatnya terjadi penumpukan tugas-tugas yang seharusnya dapat diselesaikan dengan target yang telah ditentukan. Demikian juga komunikasi antar karyawan yang kurang baik dengan sering terjadinya kesalahan yang dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi sehingga akibatnya kinerja karyawan tidak maksimal (Permatasari, 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :



**Gambar 2.3 Kerangka Konseptual**



## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian Sugiyono (2014). Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih di uji kebenarannya. Jadi

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penyebab terjadi hipotesis kerja adalah :

1. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.
2. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.
3. Disiplin kerja dan komunikasi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan.