

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Komunikasi

Dalam suatu perusahaan makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Suatu pesan tentang pekerjaan yang akan disebarluaskan maka pastilah informasi tersebut harus berjalan mengikuti suatu alur dari pimpinan sampai kepada para karyawannya ataupun sebaliknya dan juga diantara karyawan, komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, kepuasan karyawan dan lainnya.

Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain. Untuk pemindahkan informasi yang dimaksud dalam komunikasi tersebut diperlukan suatu proses komunikasi. Menurut Webster New Collogiate Dictionary “istilah komunikasi berasal dari istilah Latin *Communicare*, bentuk *past participle* dari *communication* dan *communicatus* yang artinya suatu alat untuk berkomunikasi terutama suatu sistem penyampaian dan penerimaan berita, seperti telepon, telegraf, radio, dan lain sebagainya”.

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol verbal atau non verbal (Gibson dan Ivan, 2012:84). Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain (Handoko, 2002:30) memberikan pengertian yang secara langsung mengarah pada perubahan dan perkembangan organisasi yang hanya dapat terjadi melalui pengembangan sumber daya manusia di lingkungan masing-masing.

Untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan sebuah komunikasi yang baik, di mana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dimengerti serta dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Komunikasi ini sangat berperan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, apabila tidak ada komunikasi para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi (Newstrom dan Davis, 2004:151).

Robbins (2002:310-311) menyebutkan bahwa “komunikasai membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar”. Sutrisno (2012:57) komunikasi adalah penyampaian informasi antara dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran antara manusia dan mesin.

Everett.M.Rogers (1983) mengemukakan pengertian tentang komunikasi adalah “Proses di mana suatu ide di alihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk megubah tingkah laku mereka”.

Menurut Keith Davis (dalam Mangkunegara 2011:145) mengemukakan bahwa “*communication is the transfer of information and understanding from one person to another person*”, yaitu komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli, maka peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan simbol-simbol yang dimengerti kedua belah pihak. Komunikasi dapat berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat memiliki kesamaan makna mengenai satu hal yang dikomunikasikan.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi

Menurut Jc denyer (*officer management* 1975, dalam widiatmono 2005) jenis-jenis komunikasi yang sistematis adalah:

1. Sistem komunikasi tulisan (*written communication*), suatu sarana komunikasi yang menggunakan surat, *facimile*, *electric mail* (internet), baik yang digunakan untuk kepentingan internal organisasi maupun kepentingan keluar organisasi.

2. Sistem komunikasi lisan (*oral communication*), suatu proses komunikasi yang dilakukan secara tatap muka maupun yang menggunakan sarana tertentu seperti telepon, intercom, radio komunikasi dan sebagainya.
3. Sistem mekanis (*mechanical communication*), suatu proses komunikasi yang telah deprogram secara mekanis, misalnya suatu peringatan yang diperdengarkan jika terjadi suatu bahaya, peringatan yang diperdengarkan bagi suatu proses produksi yang otomatis.
4. Sistem pemanggilan petugas (*staff location system*), suatu proses komunikasi searah yang ditujukan untuk memanggil petugas atau staf yang ada saat sekarang bisa juga menggunakan Radio Pager untuk memanggil petugas atau staf yang berada jauh di luar kantor, atau tanda waktu istirahat dan tanda waktu mulai bekerja kembali pada instansi perkantoran

2.1.1.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Marwansyah (2014:321) komunikasi dapat menjalankan beberapa fungsi berikut ini:

1. Fungsi informasi

Komunikasi memungkinkan penyampaian informasi, petunjuk, atau pedoman yang diperlukan orang-orang di dalam sebuah organisasi untuk menjalankan tugas-tugas mereka.

2. Fungsi perintah dan instruksi

Fungsi ini tampak dalam komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan. Bawahan sebagai penerima pesan, menerima intruksi sehingga ia dapat bekerja dengan baik.

3. Fungsi pengaruh dan persuasi atau motivasi

Komunikasi menumbuhkan motivasi dengan cara menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana prestasi mereka, dan apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja.

4. Fungsi integrasi

Komunikasi memungkinkan terciptanya kerja sama yang harmonis antara atasan-bawahan dan antar-bawahan.

5. Fungsi pengungkapan emosi

Bagi karyawan pada umumnya, kelompok kerja merupakan sumber interaksi sosial yang utama.

2.1.1.4 Proses Komunikasi

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu: proses komunikasi secara primer dan sekunder (Effendy, 2007:11). Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara komunikan. Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

2.1.1.5 Keterampilan Komunikasi

Menurut Marwansyah (2014:326-328) Keterampilan komunikasi (*communication skills*) yang baik hanya bisa diperoleh melalui upaya sungguh-sungguh untuk belajar dan membutuhkan bertahun-tahun pengalaman. Tetapi, keterampilan komunikasi bisa dipelajari. Ada dua keterampilan komunikasi yang sangat penting bagi efektivitas fungsi manajemen, yakni:

1. Keterampilan mendengar

Keterampilan mendengar menjadi sangat penting karena manajer sering kali harus menyandarkan diri pada masukan informasi yang mereka terima dari komunikasi oral.

2. Keterampilan pemberian umpan balik

Keterampilan penting lainnya yang perlu dimiliki oleh para manajer adalah memberikan dan menerima umpan balik. Umpan balik adalah informasi yang memungkinkan individu atau kelompok untuk membandingkan kinerja aktual dengan sebuah standar atau harapan tertentu. Memberikan umpan balik adalah bagian yang berkesinambungan dari proses manajemen.

2.1.1.6 Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005). Sedangkan menurut Deddy Mulyana (2001:75) komunikasi organisasi terjadi dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi sering juga melibatkan komunikasi diadik. Komunikasi antar pribadi ada kalanya komunikasi *public*. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah,

komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak tergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat juga termasuk gosip.

2.1.1.7 Syarat-syarat Komunikasi

Agar pelaksanaan komunikasi yang dilakukan baik, maka harus diketahui bagaimana indikator syarat-syarat yang baik (Malayu, 2010:189) yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu penyampaian.
2. Menggunakan kata-kata dan kalimat yang mudah dipahami.
3. Penyampaian pesan dilakukan dengan tenang dan tidak emosional.
4. Pesan disampaikan secara jelas sehingga menghindari hambatan-hambatan komunikasi.
5. Komunikasi dilakukan dengan dua arah.
6. Penyampaian pesan lengkap dan menyeluruh.
7. Adanya respon yang timbul dari penerima pesan.

2.1.1.8 Indikator Komunikasi

Indikator-indikator komunikasi adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi
2. Intensitas komunikasi
3. Efektivitas komunikasi
4. Tingkat pemahaman pesan
5. Perubahan sikap

2.1.2 Disiplin

Disiplin suatu perusahaan sangat dibutuhkan, karena hal ini berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan efisiensi terhadap tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan suatu sikap kedisiplinan kerja pegawai agar produktivitas kerja dari masing-masing pegawai tersebut dapat ditingkatkan, yang mana pada gilirannya produktivitas kerja pegawai secara keseluruhan akan meningkat pula, kedisiplinan kerja pegawai tersebut akan memelihara sikap mental dan watak mereka untuk semakin menyadari atau memahami terhadap tugas dan tanggung jawab di dalam pekerjaannya.

2.1.2.1 Pengertian Disiplin

Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan (Rivai, 2011:825).

Menurut Sutrisno (2009:86) disiplin kerja adalah sikap kerelaan dan kesediaan seseorang dalam menaati dan mematuhi peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Pengertian dari disiplin kerja itu sendiri menurut Alex S. Nitisemito, kedisiplinan lebih tepat kalau diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perubahan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak (Alex S. Nitisemito, 2005:199).

Disiplin Kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak

tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas atau wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwiryono, 2005:291). Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk melakukan komunikasi dengan tenaga kerja agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan (Rivai, 2010: 825).

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Hasibuan (2014:194), faktor-faktor kedisiplinan kerja adalah sebagai berikut:

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan kerja pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Hal ini berarti tujuan, dalam hal ini pekerjaan yang dibebankan kepada seorang pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai tersebut, agar dia bekerja sungguh- sungguh dan berdisiplin baik dalam mengerjakannya. Tetapi jika pekerjaannya jauh dibawah kemampuannya, maka kesungguhan dan kedisiplinan pegawai rendah.

2. Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan kerja pegawai, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil serta sesuai dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, maka kedisiplinan bawahan pun ikut baik. Tetapi jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), maka para bawahan juga akan kurang disiplin.

3. Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan kerja pegawai, karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai semakin baik terhadap pekerjaan, maka kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan kerja pegawai, karena sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia yang lainnya. Manajer yang cakap dalam kepemimpinannya selalu bersikap adil terhadap seluruh bawahannya. Hal ini dilakukan karena dia menyadari bahwa dengan keadilan yang baik maka akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula.

5. Pengawasan melekat

Pengawasan melekat (waskat) adalah tindakan nyata yang paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai, karena dengan pengawasan ini berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.

6. Sanksi hukum

Sanksi hukum memberikan peranan penting dalam memelihara kedisiplinan kerja pegawai. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat pegawai akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan perusahaan, dan sikap serta perilaku pegawai yang tidak disiplin akan berkurang.

7. Ketegasan

Pimpinan harus berani menindak tegas pegawai yang bersikap tidak disiplin sesuai dengan sanksi hukuman yang ditetapkan. Dengan demikian, pimpinan tersebut akan dapat memelihara kedisiplinan pegawai.

8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara semua pegawai akan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu organisasi. Jika tercipta hubungan kemanusiaan yang baik dan harmonis, diharapkan akan terus terwujud lingkungan dan suasana kerja yang nyaman. Sehingga kondisi seperti ini diharapkan dapat memotivasi kedisiplinan yang baik pada organisasi tersebut.

2.1.2.3 Macam-Macam Disiplin Kerja

Macam-macam disiplin kerja menurut Hani Handoko (2011:208) yaitu diantaranya:

1. Disiplin preventif

Yaitu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah.

2. Disiplin korektif

Kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut tindakan pendisiplinan.

2.1.2.4 Indikator-Indikator Disiplin Kerja

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesadaran seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Malayu S.P Hasibuan (2010:194), indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut :

1. Taat terhadap peraturan perusahaan
Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
2. Penggunaan waktu secara efektif
Memanfaatkan jam kerja dengan sebaik-baiknya, mengejar target pekerjaan dan tidak membuang waktu standar pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan
Ditujukan dengan cara- cara melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain
4. Tingkat absensi
Tolak ukur tingkat kedisiplinan pegawai dan mematuhi aturan kehadiran.

2.1.2.5 Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja

Menurut Veithzal Rivai (2004:444), terdapat empat perspektif daftar yang menyangkut disiplin kerja yaitu :

1. Disiplin *retributive*
Yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.
2. Disiplin korektif

Yaitu berusaha membantu karyawan mengoreksi perilaku yang tidak tepat.

3. Perspektif hak-hak individu

Yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan indisipliner.

4. Perspektif utilitarian

Yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

2.1.3 Kinerja

Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Demi mencapai kinerja karyawan yang tinggi bukan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Salah satu yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin, oleh sebab itu disiplin merupakan sesuatu yang harus ditanamkan kepada setiap karyawan. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan. (Sondang P. Siagian, 2008:305).

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya menurut Siswanta (dalam Muhammad Sandy, 2015:11).

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2012:95).

Pengertian kinerja karyawan menurut Hasibuan (2001:134) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2006:67). Dari pendapat-pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah suatu tingkat kemajuan seorang karyawan atas hasil dari usahanya untuk meningkatkan kemampuan secara positif dalam pekerjaan.

2.1.3.2 Faktor -Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2000:67) yang merumuskan bahwa:

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 (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditetapkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlian.

2. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja, sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikologis artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama, dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

2.1.3.3 Dimensi Kinerja

Dimensi mengenai kinerja dideskripsikan menurut Edison dkk. (2016:195) adalah sebagai berikut :

1. Target

Merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.

2. Kualitas

Elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Waktu penyelesaian

Penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti.

4. Taat asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.1.3.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2010: 75):

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa besarnya beban kerja atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil atas pekerjaan-pekerjaan baru.

3. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Tahun/ Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
1	2	3	4	4	5
1	Kuncorowati (2018) <i>The Influence of Communication and Work Discipline on the Employee Performance (A Case Study of Employee Performance of Dwi Arsa Citra Persada Foundation in Yogyakarta, Indonesia)</i>	Menggunakan variabel independen komunikasi dan disiplin kerja, serta variable dependen kinerja karyawan	Terletak pada objek yang diteliti	Komunikasi disiplin berpengaruh terhadap karyawan	dan kerja positif kinerja <i>Journal of Arts, Science and Commerce</i>
2	Ardiansyah (2016) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung)	Menggunakan variabel independen komunikasi , serta variabel dependen kinerja karyawan	Menambahkan variabel independen disiplin kerja	Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap karyawan	Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016
3	Brigita (2015) <i>The effect of Dicipline, Leadership, and Motivation on Employee Performance at BPJS Ketenagakerjaan Sulawesi Utara</i>	Menggunakan variabel independen disiplin kerja , serta variabel dependen kinerja karyawan	Menambahkan variabel independen kepemimpinan dan motivasi	Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap karyawan	Jurnal EMBA 787 Vol.3 No.2 Juni 2015
4	Soleha, Karnita dkk (2012) Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Komunikasi	Menggunakan variabel independen disiplin kerja dan komunikasi	Menggunakan variabel independen disiplin kerja dan komunikasi	Disiplin Kerja dan Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap karyawan	Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 6,

1	2	3	4	4	5	
	Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Provinsi Jawa Barat	Serta variabel dependen kinerja pegawai	Serta variabel dependen kinerja pegawai		No. 1, April 2012	
5	Widodo (2011) Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada SMK Pelita Nusantara 1-2 Semarang	Menggunakan variabel independen disiplin kerja dan komunikasi serta variabel dependen kinerja karyawan	Terdapat pada objek penelitian	Komunikasi disiplin kerja berpengaruh terhadap karyawan	dan kerja signifikan kinerja	Fokus Ekonomi Vol. 6 No. 2 Desember 2011

2.3 Kerangka Pemikiran

Setiap organisasi pasti ingin visi dan misi serta tujuannya dapat tercapai dengan baik dan maksimal. Tujuan tersebut diraih dengan mendayagunakan sumber-sumber dayanya yang ada. Kendatipun berbagai sumber daya yang ada penting bagi organisasi, satu-satunya faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif potensial adalah sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya ini dikelola. Agar semuanya dapat tercapai diperlukan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, hal ini juga harus didukung dengan komunikasi yang efektif dan disiplin kerja yang baik sesuai dengan prosedur dan kebutuhan.

Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan dan diberi batasan sebagai arus pesan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah (Goldhaber dalam muhamad, 2009:67)

Menurut Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2007:145) Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain (*Communication is the transfer of information and understanding from one person to another person*”).

Maka indikator - indikator komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Kemudahan dalam memperoleh informasi
- b. Intensitas komunikasi
- c. Efektivitas komunikasi
- d. Tingkat pemahaman pesan
- e. Perubahan sikap

Penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2016) menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel komunikasi terhadap kinerja, dengan komunikasi yang efektif maka kinerja karyawan akan meningkat.

Disiplin kerja adalah sikap kerelaan dan kesediaan seseorang dalam menaati dan mematuhi peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku (Sutrisno, 2012:86).

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2007:193), indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut:

1. Taat terhadap peraturan perusahaan
2. Penggunaan waktu secara efektif
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan
4. Tingkat absensi

Penelitian yang dilakukan oleh Brigita Ria Tumilaar (2015). *The effect of discipline, leadership, and motivation on employee performance at BPJS Ketenagakerjaan Sulut.*”) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara variabel disiplin terhadap kinerja. Semakin tinggi tingkat disiplin karyawan, maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono, 2006:25).

Maka indikator-indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Pelaksanaan Tugas
4. Tanggung Jawab

Untuk memperkuat kerangka pemikiran ini, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya: Kuncorowati (2018) menjelaskan komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ardiansyah (2016) menjelaskan bahwa komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS ketenagakerjaan baik secara parsial maupun simultan.