

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Komunikasi

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2017:145) komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang kepada orang lain. Berdasarkan pendapat para ahli, maka komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide atau gagasan, pengertian dari seorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Menurut Ganyang (2018:207) “komunikasi adalah suatu aktifitas penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang yang menerima pesan atau informasi tersebut menginterpretasikan sesuai dengan yang dimaksud oleh penyampai pesan atau informasi”. Sedangkan menurut Arizal, Sutopo, & Rahmasari (2017:235) “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain agar orang yang diajak berkomunikasi tersebut terpengaruh untuk menginterpretasikan suatu gagasan atau informasi dalam cara yang diharapkan oleh komunikator.”

Menurut Harahap & Amanah (2018:292) “komunikasi merupakan proses pembentukan makna diantara dua orang atau lebih”. Menurut Effendi (2018:188) “komunikasi ialah kapasitas individu atau kelompok untuk menyampaikan perasaan, pikiran dan kehendak kepada individu dan kelompok lain”. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

A. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Komunikasi bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif, yaitu komunikasi yang sesuai dengan tujuannya. Namun tidak semua proses komunikasi berjalan sesuai yang diharapkan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi komunikasi. Menurut Rohman (2018:201) “ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi, yakni:

1) Faktor Penghambat

- a) Perbedaan persepsi atau pandangan antara komunikator dengan komunikan, dan masing-masing mempertahankan persepsinya
- b) Perbedaan status sosial antara komunikator dan komunikan, sehingga harus ada kejelasan hubungan kemitraan
- c) Perbedaan kepentingan antara komunikator dan komunikan menyangkut kepentingan pribadi.
- d) Perbedaan bahasa antara komunikator dan komunikan dan keduanya tidak saling memahami situasi dan kondisi yang kurang kondusif, seperti komunikasi antara dua orang yang dilakukan ditempat yang sama.
- e) Suasana hati yang kurang mendukung, misalnya panik, kecewa, dan sebagainya.
- f) Komunikasi dengan melalui dua cara, misalkan komunikasi verbal dan non verbal antara orang yang secara fisik normal dengan orang yang tunarungu.
- g) Kekakuan komunikan yang disebabkan banyak faktor, salah satu contohnya karena ada unsur permusuhan.
- h) Ketidakpercayaan komunikan terhadap orang yang berposisi sebagai komunikator.
- i) Jarak yang terlalu jauh dan tidak ada alat yang dapat membantu terjadinya komunikasi.

2) Faktor Penunjang

- a) Persamaan Bahasa
- b) Ketenangan dan ketentraman
- c) Kejujuran, lemah lembut, dan perangai yang baik
- d) Komunikasi yang konsisten antara yang verbal dengan yang non verbal, melihat situasi dan kondisi yang sebaik-baiknya
- e) Saling percaya
- f) Memiliki kesamaan kepentingan
- g) Adanya keseimbangan pengetahuan
- h) Adanya kesamaan persepsi antara komunikator dan komunikan.

Sedangkan menurut Ganyang (2018:212) ”ada tiga faktor yang mempengaruhi komunikasi, yakni :

1. Penyampai
 - a) Pengetahuan dan keterampilan penyampai
 - b) Sikap penyampai
 - c) Kondisi fisik penyampai
 - d) Kondisi kesehatan dan mental penyampai
2. Penerima
 - a) Pengetahuan dan keterampilan Bersama
 - b) Sikap penerima
 - c) Kondisi fisik penerima
 - d) Kondisi kesehatan dan mental penerima
3. Faktor lain
 - a) Suasana lingkungan saat berkomunikasi langsung
 - b) Media komunikasi yang digunakan”.

Menurut Corrie (2017:2) “ada delapan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu:

1. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang menjadi faktor utama dalam komunikasi. Seseorang dapat menyampaikan pesan dengan mudah apabila ia memiliki pengetahuan yang luas. Seorang komunikator yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi, ia akan lebih mudah memilih kata-kata (diksi) untuk menyampaikan informasi baik verbal maupun non verbal kepada komunikan. Hal ini berlaku juga untuk seorang komunikan.
2. Pertumbuhan dapat mempengaruhi pola pikir manusia. Bagaimana komunikan menyikapi informasi yang diberikan komunikator dan bagaimana komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan.
3. Persepsi adalah suatu cara seseorang dalam menggambarkan atau menafsirkan informasi yang diolah menjadi sebuah pandangan. Pembentukan persepsi ini terjadi berdasarkan pengalaman, harapan, dan perhatian. Proses pemahaman manusia terhadap suatu rangsangan atau stimulus ini dapat memiliki pandangan

yang berbeda-beda. Selain dapat menjadi pengaruh baik, persepsi juga dapat menjadi penghambat untuk komunikasi.

4. Peran dan hubungan memiliki pengaruh dari proses komunikasi tergantung dari materi atau permasalahan yang ingin dibicarakan termasuk cara menyampaikan informasi atau teknik komunikasi. Komunikator yang belum menjalin hubungan dekat dengan komunikan maka akan terjadi komunikasi secara formal
5. Nilai dan budaya/ adat menjadi kacamata yang dijadikan tolak ukur untuk komunikasi (pantas atau tidak pantas) agar komunikasi terjalin dengan baik.
6. Emosi

Emosi adalah reaksi seseorang dalam menghadapi suatu kejadian tertentu. Emosi terkadang tidak dapat dikendalikan oleh diri sendiri. Sehingga emosi juga mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri bahkan emosi dapat menjadi hambatan

7. Kondisi fisik

Kondisi fisik mempunyai peranan yang penting untuk berkomunikasi. Semua indera memiliki fungsi-fungsi yang digunakan dalam kelangsungan komunikasi

8. Jenis kelamin Laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam berkomunikasi dapat dilihat dari gaya berbicara dan interpretasi. Menurut Tannen, kaum perempuan menggunakan teknik komunikasi untuk mencari konfirmasi, meminimalkan keintiman. Sementara kaum laki-laki lebih menunjukkan independensi dan status dalam kelompoknya”

Dari faktor-faktor diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif ada hal yang perlu dilakukan melalui pemahaman terhadap faktor penghambat dan faktor penunjang dalam komunikasi itu sendiri agar apa yang disampaikan dapat terjalin dengan baik.

B. Saluran – Saluran Komunikasi

Dalam komunikasi penting dalam memahami cara berkomunikasi salah satunya menerapkan saluran-saluran komunikasi. Dengan menerapkan konsep saluran komunikasi, maka komunikasi yang dijalin akan semakin lebih baik. Menurut Hamali (2018:225) “terdapat dua arah saluran komunikasi, yakni:

1. Saluran komunikasi karyawan bawahan terhadap atasan, yaitu ;

- a) Kontak secara tatap muka
 - b) Pertemuan kelompok pengawasan
 - c) Pertemuan dengan pemimpin secara periodic
 - d) Program “*speak up*” dimana karyawan diberikan nomor telepon untuk memanggil
 - e) Kotak keluhan tanpa nama
 - f) Menggunakan prosedur pengaduan
 - g) Kuesioner mengenai moral
 - h) Wawancara
 - i) Kebijakan secara terbuka
 - j) Perserikatan buruh
 - k) Program penyuluhan karyawan
2. Saluran komunikasi yang digunakan atasan kepada bawahan, yaitu
- a) Perintah berantai
 - b) Buletin dinding dan poster
 - c) Majalah perusahaan
 - d) Surat kepada karyawan
 - e) Buku pedoman karyawan
 - f) Rak informasi
 - g) Sistem pengeras suara
 - h) Laporan tahunan
 - i) Pertemuan kelompok
 - j) Perserikatan buruh.

Berdasarkan saluran-saluran komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi tidak hanya dilakukan melalui satu arah saja, namun dari berbagai arah seperti vertikal, horizontal dan diagonal. Yang dimana salah satunya nya komunikasi vertikal bersifat lisan dan tulisan dan yang sering digunakan dalam perusahaan adalah komunikasi diagonal.

C. Tujuan Komunikasi

Setiap proses komunikasi memiliki tujuan untuk efisiensi dan efektivitas. Efisiensi maksudnya adalah dengan sumber daya yang ada, tetap diusahakan sebuah proses komunikasi mencapai hasil yang maksimal. Dengan mengetahui tujuan dari komunikasi

maka komunikasi akan diterima dan tersalurkan dengan baik. Menurut Rosmadi (2018:80) “tujuan komunikasi singkatnya untuk mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan terakhir tindakan”. Dan menurut Nurhadi & Kurniawan (2017:91) “mengemukakan bahwa tujuan komunikasi adalah untuk mendapat efek tertentu pada komunikan”. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan tujuan komunikasi adalah agar orang lain memahami dan mengerti maksud dari apa yang disampaikan sehingga apa yang disampaikan dapat dijalankan dengan baik dan semestinya.

D. Indikator Komunikasi

Menurut Barzam (2018:1) “indikator dari komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan Positif

Pernyataan positif mengandung makna bahwa apa yang setiap kita ucapkan atau sampaikan kepada orang lain, akan mendapatkan sebuah respon yang baik dan penerimaan di sana. Tanpa adanya penerimaan awal, mungkin komunikasi yang berlangsung bukanlah komunikasi yang terbuka.

2. Perasaan Bertanggung Jawab

Perasaan bertanggung jawab di dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kita memiliki perasaan memiliki terhadap apa yang kita sampaikan kepada orang lain. Untuk menunjukkan sikap bertanggung jawab ini, kita harus terbiasa untuk mengucapkan “saya” pada saat berpendapat. Ini akan memberikan kesan yang baik bahwa apa yang kita sampaikan memang benar-benar ujaran dari kita.

3. Kehadiran

Saat kita melakukan komunikasi interpersonal, maka kita perlu memastikan bahwa kita hadir baik secara fisik maupun emosional di sana. Orang lain akan lebih segan untuk berkomunikasi dengan kita apabila kita mampu benar-benar hadir dalam komunikasi tersebut. Terkadang ada individu yang pikirannya seakan tidak ada bersama dia pada saat berkomunikasi. Ini adalah hal yang semestinya dihindari.

4. Umpan Balik

Dengan adanya kehadiran kita, maka akan ada umpan balik yang diberikan oleh orang lain. Umpan balik merupakan bentuk indikator keterbukaan dalam komunikasi interpersonal. Tanpa adanya umpan balik, kita akan merasa bahwa kita

sedang diabaikan. Ini tentu saja menjadi bentuk komunikasi yang kurang sesuai dan tidak berjalan dengan semestinya.

5. Reaksi Spontan

Reaksi spontan juga menunjukkan adanya keterbukaan dalam proses komunikasi antar pribadi. Seseorang akan cepat dalam memberikan responnya sebagai tanda bahwa ia setidaknya mendengarkan apa yang kita utarakan.

6. Pernyataan Positif

Pernyataan positif mengandung makna bahwa apa yang setiap kita ucapkan atau sampaikan kepada orang lain, akan mendapatkan sebuah respon yang baik dan penerimaan di sana. Tanpa adanya penerimaan awal, mungkin komunikasi yang berlangsung bukanlah komunikasi yang terbuka.

7. Perasaan Bertanggung Jawab

Perasaan bertanggung jawab di dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kita memiliki perasaan memiliki terhadap apa yang kita sampaikan.

8. Perasaan Bebas Berpendapat

Hilangnya rasa intimidasi dan juga perasaan tidak bebas dalam mengungkapkan sesuatu menunjukkan bahwa keterbukaan yang sudah terbangun dalam proses komunikasi. Kita menjadi lebih nyaman dalam berujar.

9. Perhatian

Adanya perhatian sebenarnya hampir sama dengan reaksi spontan. Ini merupakan hal yang cukup baik karena menunjukkan bahwa apa yang sedang kita sampaikan memang didengar oleh penerima pesan.

10. Kejujuran

Kejujuran sebenarnya tidak mutlak menjadi indikator dari keterbukaan sebab keterbukaan yang dimaksud di sini adalah bagaimana komunikasi kita bisa mendapatkan umpan balik. Tetapi setidaknya dengan adanya unsur kejujuran ini, komunikasi kita menjadi lebih benar dan bisa dipertanggungjawabkan”.

Menurut Tubbs dan Moss dalam Cahyanto dkk (2008) ada lima hal yang dapat dijadikan ukuran bagi komunikasi efektif, yaitu :

1. Pemahaman

Pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Dalam hal ini komunikator dikatakan efektif apabila penerima memperoleh pemahaman yang cermat atas pesan yang disampaikan. Kegagalan utama dalam berkomunikasi adalah ketidakberhasilan dalam menyampaikan isi pesan secara cermat.

2. Kesenangan

Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan terhadap orang yang berinteraksi dengan pihak lain.

3. Mempengaruhi sikap

Komunikasi dikatakan efektif jika komunikator (pengirim) dapat mempengaruhi sikap komunikan (penerima), tindakan mempengaruhi sikap bertujuan agar orang lain memahami ucapan kita dan menyetujui sesuai dengan yang kita inginkan.

4. Hubungan yang semakin baik Secara keseluruhan, komunikasi efektif memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan. Salah satu kegagalan dalam berkomunikasi adalah adanya gangguan dalam hubungan insani yang berasal dari kesalahpahaman.

5. Tindakan

Komunikasi yang efektif dapat mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan yang kita inginkan.

Berdasarkan indikator komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan indikator komunikasi, hubungan yang terjalin semakin baik, bukan hanya antara kedua belah pihak saja tetapi hubungan dengan perusahaan akan semakin baik, karena dengan komunikasi menciptakan hubungan yang lebih baik tidak hanya sikap namun juga suasana hati. Dan dengan indikator komunikasi akan menghasilkan suatu informasi yang di harapkan.

2.1.2 Disiplin kerja

Disiplin adalah komit pada diri seseorang terhadap dirinya sendiri untuk menjalankan tugas dengan penuh tanggungjawab yang ditunjukkan melalui sikap mental yang dinyatakan dengan gerak perilaku yang bersumber dari kesadaran dan kemauan seseorang untuk melaksana.

Sinambela (2017:335) 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 (2017:129) berpendapat bahwa disiplin kerja sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pegawai dan menyebabkan pegawai dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku.

Menurut Unaradjan (2018:181) menyatakan bahwa disiplin adalah usaha mencegah terjadinya pelanggaran – pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disetujui bersama dalam melaksanakan kegiatan agar pembinaan hukuman pada.

A. Macam – Macam Disiplin Kerja

Mangkunegara (2017:129) menyatakan bahwa ada dua bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif.

1) Disiplin Preventif

Adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

2) Disiplin Korektif

Adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan menggerakkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai melanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

B. Pendekatan Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2017:130) ada tiga pendekatan disiplin kerja, yaitu pendekatan disiplin modern, disiplin dengan tradisi, dan disiplin bertujuan.

a. Pendekatan Disiplin Modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman. Pendekatan ini berasumsi :

- 1) Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
- 2) Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukuman yang berlaku.
- 3) Keputusan-keputusan yang semesta terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki 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 secara 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 untuk memberikan pelanggaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
- 5) Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberi 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 baik.
- 4) Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

C. Pendekatan Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2017:130) ada tiga pendekatan disiplin kerja, yaitu disiplin modern, disiplin dengan tradisi, dan disiplin bertujuan.

a) Pendekatan Disiplin Modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman. Pendekatan ini berasumsi :

- 1) Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
- 2) Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukuman yang berlaku.
- 3) Keputusan-keputusan yang semesta terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki 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 secara 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 untuk memberikan pelanggaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.

- 5) Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberi 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 baik.
- 4) Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

D. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan menurut Sutrisno dalam Hamali (2016:219) adalah :

- 1) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua pegawai akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana pimpinan dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang ditetapkan.
- 2) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, jika tidak ada aturan yang tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan jika peraturan yang dibuat hanya berdasarkan intruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi
- 3) Keberanian pimpinan dapat mengambil tindakan Keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan sangat diperlukan ketika ada seorang pegawai yang melanggar disiplin, uang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Tindakan tegas yang diambil oleh seseorang pimpinan akan membuat pegawai merasa terlindungi dan membuat pegawai berjanji tidak akan mengulangi kesalahan yang telah dilakukan.
- 4) Ada tidaknya pengawasan pimpinan Orang yang paling tepat melaksanakan pengawasan terhadap disiplin ini tentulah atasan langsung ke para pegawai yang bersangkutan.

Hal ini disebabkan para atasan langsung itulah yang paling tahu dan paling dekat dengan para pegawai yang ada dibawahnya. Pengawasan yang dilaksanakan atasan langsung ini sering disebut WASKAT. Seorang pimpinan bertanggung jawab melaksanakan pengawasan melekat ini pada tingkat manapun, sehingga tugas-tugas kepada bawahan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan. Pelaksanaan disiplin kerja harus memperhitungkan juga keadaan pegawai, karena pemimpin mengetahui bahwa dari waktu ke waktu para pegawai membawa serta masalah-masalah pribadi ke tempat kerja. Penerapan disiplin secara membabi buta tanpa meninjau sebab-sebab dan suatu pelanggaran terlebih dahulu, akan menimbulkan hasil yang tidak menguntungkan.

Menurut Afandi (2018:20) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain Faktor Kepemimpinan, Faktor Kompensasi, Faktor Penghargaan, Faktor Kemampuan, Faktor Keadilan, Pengawasan, Faktor Lingkungan, Faktor sanksi hukum, Faktor Loyalitas, Faktor Budaya Organisasi.

E. Pelaksanaan Disiplin Kerja

Organisasi atau perusahaan yang baik harus berupaya menciptakan peraturan atau tata tertib yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh seluruh karyawan dalam organisasi. Menurut Singodimedjo dalam Edy (2016:94) peraturan-peraturan yang akan berkaitan dengan disiplin antara lain :

- 1) Peraturan jam masuk, pulang, dan jam istirahat.
- 2) Peraturan dasar tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan
- 3) Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.
- 4) Peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama dalam organisasi dan sebagainya.

Disiplin perlu untuk mengatur tindakan kelompok, dimana setiap anggotanya harus mengendalikan dorongan hatinya dan bekerja sama demi kebaikan bersama. Dengan kata lain, mereka harus secara sadar tunduk pada aturan perilaku yang diadakan oleh kepemimpinan organisasi, yang ditujukan pada tujuan yang hendak dicapai. Dalam pelaksanaan disiplin kerja, peraturan dan ketetapan perusahaan hendaknya masuk akal dan bersifat adil bagi seluruh karyawan. Selain itu, hendaknya peraturan tersebut juga dikomunikasikan sehingga para pegawai tahu apa yang menjadi larangan dan apa yang tidak (Ranupandoyo dan Masnan) dalam Sutrisno (2016:94).

F. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2016:24) disiplin kerja dapat dilaksanakan oleh sesama anggota atau karyawan yang bekerja pada suatu organisasi, :

1) Tujuan dan Kemampuan

Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada seseorang karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan. Tetapi jika pekerjaan itu diluar kemampuannya atau pekerjaannya, maka kesungguhan dan kedisiplinan karyawan akan rendah.

2) Teladan Pimpinan

Dalam menentukan disiplin kerja karyawan, maka pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta kata dengan perbuatannya. Pimpinan jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya baik, jika dia sendiri kurang berdisiplin.

3) Balas jasa

Balas jasa ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan, karena akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan atau pekerjaannya. Perusahaan harus memberikan balas jasa yang sesuai. Kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan beserta keluarganya.

4) Keadilan

Mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlukan sama dengan manusia lainnya. Apabila keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman dan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

5) Waskat

Waskat (pengawasan) harus dijadikan suatu tindakan yang nyata dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan, karena dengan pengawasan ini, berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah

kerja dan prestasi bawahan. Hal ini atasan harus selalu ada atau hadir ditempat kerjanya, supaya dia dapat mengawasi dan memberikan petunjuk

6) Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Karena dengan adanya sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku yang Indisipliner karyawan akan berkurang. Berat ringannya sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik buruknya kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal dan diinformasikan secara jelas kepada semua karyawan

7) Ketegasan

Pimpinan harus berani tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi yang hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya. Tetapi seorang pimpinan yang kurang tegas atau tidak menghukum karyawan yang indisipliner, maka sulit baginya untuk memelihara kedisiplinan bawahannya, bahkan sikap indisipliner karyawan tersebut akan semakin meningkat.

Menurut Soedjono (2015:68) disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu :

- 1) Ketepatan waktu, para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.
- 2) Menggunakan peralatan kantor dengan baik. Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.
- 3) Tanggung jawab yang tinggi. Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
- 4) Ketaatan terhadap aturan kantor Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal/identitas, membuat ijin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.

2.1.3 Pengertian Latar Belakang Pendidikan

Pengertian pendidikan menurut Undang-undang Nomor 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah sebagai berikut “Pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan atau latihan bagi peranannya dimasa yang akan datang”. “Pendidikan adalah upaya sadar yang bertujuan untuk mempersiapkan calon peserta didik melalui kegiatan pembinaan, pengajaran dan pelatihan”. Menurut Ikhsan dalam Ketut *et. al.* (2019:62) latar belakang pendidikan adalah jenjang pendidikan lanjutan, yang bergantung pada tingkat perkembangan peserta didik, kompleksitas buku teks dan bagaimana buku teks tersebut ditampilkan.

Sedangkan menurut Widi Lestari dalam Ketut Edy Wirawan dkk (2019:62) latar belakang pendidikan adalah pengembangan kemampuan, sikap, dan perilaku melalui organisasi tertentu atau tidak terorganisir, termasuk kemampuan, sikap, dan perilaku saat ini dan yang akan datang. Menurut Mangkunegara dalam Nita Ayu Irmayani (2018:40) latar belakang pendidikan merupakan proses jangka panjang yang membutuhkan penggunaan sistem dan prosedur yang terorganisir. Selama proses ini, manajer akan mempelajari konsep umum dan pengetahuan teoritis. Menurut Vera Nita Turere dalam Nita Ayu Irmayani (2018:40) bahwa latar belakang pendidikan karyawan dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan meningkatkan kinerja internal perusahaan.

A. Macam – Macam Pendidikan

Adapun macam-macam pendidikan yaitu:

1. Pendidikan Formal Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri dari tiga kelompok yaitu pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.
2. Pendidikan Non Formal Pendidikan non formal adalah pendidikan yang dilaksanakan diluar pendidikan formal. Pendidikan non formal ini berfungsi sebagai pengganti, penambah dan pelengkap pendidikan formal.
3. Pendidikan Informal Pendidikan Informal adalah jalur pendidikan di keluarga dan lingkungan.

B. Macam – Macam Jenjang Pendidikan

- 1) Pendidikan Dasar adalah jenjang pendidikan formal paling bawah yang melandasi jenjang pendidikan menengah, misalnya SD (Sekolah Dasar).

- 2) Pendidikan Menengah adalah pendidikan lanjutan dari pendidikan dasar. Bentuk pendidikan menengah ini yaitu menengah umum dan kejuruan. Contohnya SMU, SMK, dan MA.
- 3) Pendidikan Tinggi adalah lanjutan dari pendidikan menengah. Contoh pendidikan tinggi merupakan pendidikan diploma, sarjana, magister, dan doktor.

C. Indikator Latar Belakang Pendidikan

Indikator Pendidikan Menurut Tirtarahardja (2015:53) indikator tingkat pendidikan yaitu:

- 1) Jenjang pendidikan

Jenjang pendidikan adalah tahap pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan.

- 2) Kesesuaian Jurusan

Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direktur terlebih dahulu perusahaan menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar nantinya dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan.

- 3) Kompetensi

Kompetensi adalah pengetahuan, penguasaan terhadap tugas, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak.

2.1.4 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja dalam Bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan, melainkan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan (Priansa, 2017:48).

Mathis dan Jackson dalam Priansa (2017:48) menyatakan kinerja pada dasarnya adalah hal-hal yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban

pekerjaannya. Rivai dan Sagala dalam Priansa (2017:48) setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa, kinerja adalah hasil atau pencapaian yang dikerjakan oleh anggota yang mencerminkan adanya keberhasilan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diterimanya. Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan, hubungan karyawan dengan organisasi.

Menurut Ricardianto (2018) kinerja adalah suatu gambaran tentang tingkat capaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan target sasaran yang meliputi tujuan visi dan misi organisasi tersebut yang diatur dalam rencana strategis suatu organisasi. Setiap instansi pasti menuntut kinerja yang terbaik yang mampu dilakukan oleh setiap karyawannya. Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing - masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

A. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Widodo (2015:133) berpendapat bahwa terhadap dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu:

- 1) Kemampuan Manusia pada dasarnya memiliki dua kemampuan yaitu kemampuan potensi dan kemampuan reality. Kemampuan reality merupakan penggabungan antara pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Dalam dunia kerja, untuk dapat mencapai kinerja yang baik, pegawai, karyawan atau pekerja harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya.
- 2) Motivasi Setiap pegawai atau karyawan memiliki motivasi didalam dirinya untuk bekerja dalam mencapai tujuannya. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

B. Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja Karyawan

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi. Secara lebih

spesifik, tujuan evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Mangkunegara (2017:10) yaitu:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berpartisipasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Kegunaan penilaian kinerja karyawan yaitu:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai performance yang baik.
- g. Sebagai alat untuk melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- h. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan.
- i. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.

- j. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*).

C. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Widodo (2016:86) mengemukakan bahwa terdapat tujuh indikator kinerja, yaitu:

- a. Tujuan

Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan

- b. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai.

- c. Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang diperlukan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja

- d. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan

- e. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

- f. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

- g. Peluang

Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar acuan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai kompensasi dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja yang akan menjadi acuan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

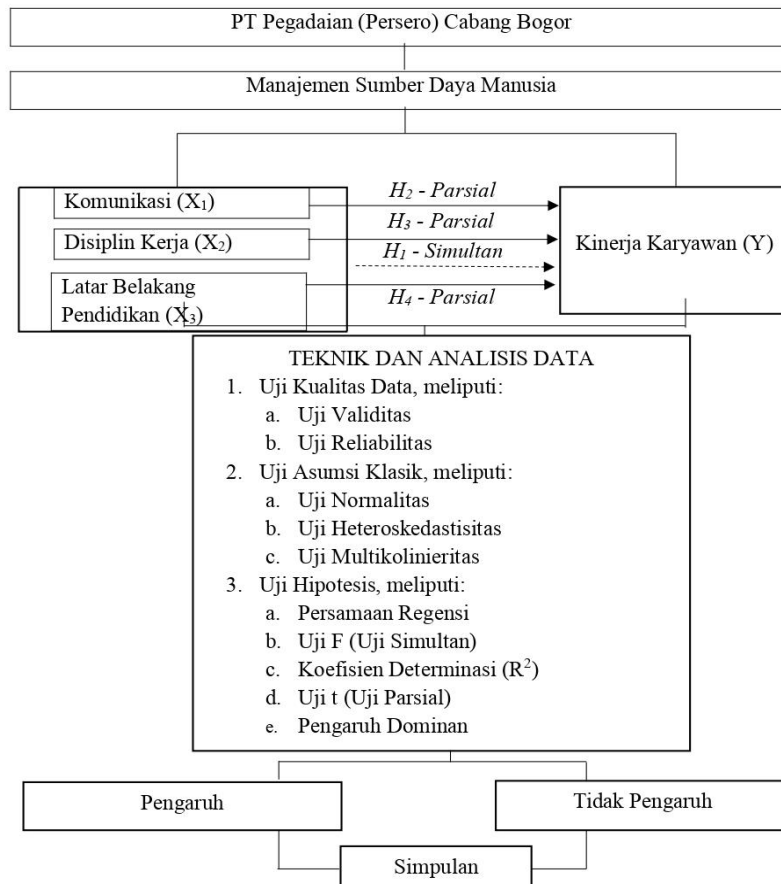
PENELITI	JUDUL	VARIABEL	ANALISIS	HASIL
Pitriyani dan Abd. Halim	Pengaruh pengalaman kerja, latar belakang pendidikan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Persero cabang Rantauprapat	Pengalaman kerja, latar belakang Pendidikan, kompensasi	Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji F variabel X berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Persero cabang Rantauprapat. 2. Uji t variabel X berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Persero cabang Rantauprapat.
Feby Anggita Panggabean, Desi Renika Hutapea, Mayang Sari M Siahaan, Jholant Bringg Luck Ameli	Pengaruh komunikasi, motivasi, disiplin kerja, Pengembangan karir dan lingkungan kerja Terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Medan area-1	Komunikasi, motivasi, disiplin kerja, pengembangan karir, lingkungan kerja	Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji F variabel X berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Kantor Area Medan I. 2. Uji t variabel X berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Kantor Area Medan 3. Uji Regresi -6,145
Muflihan	Pengaruh latar belakang pendidikan terhadap Peningkatan produktivitas kerja karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang majene unit sendana	Latar belakang pendidikan	Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji Regresi -1.118 2. Uji F variabel X berpengaruh simultan terhadap Peningkatan produktivitas kerja karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Majene Unit Sendana. 3. Uji t variabel X berpengaruh secara parsial terhadap Peningkatan produktivitas kerja karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Majene Unit Sendana.
Dian Muzerika	Pengaruh latar belakang pendidikan dan Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan	Latar belakang Pendidikan, Kepemimpinan	Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji F variabel X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank syariah Mandiri KCP. Jantho

PENELITI	JUDUL	VARIABEL	ANALISIS	HASIL
	Bank Syariah Mandiri KCP Jantho			2. Uji t variabel Kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Jantho 3. Uji Regresi 8.029
Muhamad Viki Yerza	Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja Terhadap kinerja pegawai pada Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) Bandar Lampung	Komunikasi, disiplin kerja	Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji F variabel X berpengaruh simultan Terhadap kinerja pegawai pada Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) Bandar Lampung 2. Uji t variabel X berpengaruh secara parsial terhadap Terhadap kinerja pegawai pada lembaga penyiaran Publik radio republik indonesia (lpp rri) Bandar Lampung. 3. Uji Regresi 5,780

Sumber: Kampus Terikat (2019-2022)

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh para ahli dan penelitian terdahulu, berikut ini adalah kerangka konseptual yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian
Sumber: Peneliti (2023)

2.4 Hipotesis

Sesuai dengan deskripsi kerangka pemikiran yang telah disampaikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

$H_0 : \beta_i = 0$, dimana $i = 1,2,3$ yang berarti secara simultan komunikasi, disiplin kerja, latar belakang pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

$H_1 : \beta_i \neq 0$, dimana $i = 1,2,3$ yang berarti secara simultan komunikasi, disiplin kerja, latar belakang Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

2. Hipotesis 2

$H_0 : \beta_1 = 0$, berarti secara parsial komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, berarti secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

3. Hipotesis 3

$H_0 : \beta_2 = 0$, berarti secara parsial disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

$H_1 : \beta_2 \neq 0$, berarti secara parsial disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

4 Hipotesis 4

$H_0 : \beta_3 = 0$, berarti secara parsial latar belakang pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

$H_1 : \beta_3 \neq 0$, berarti secara parsial latar belakang pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.