

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam perusahaan. Manajemen SDM merupakan hal-hal yang melingkupi tentang pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri. Menurut Sutrisno (2017:3) sumber daya manusia yaitu sesuatu yang menguasai akan pemahaman, kekuatan, keahlian dan emosi. Dari potensi diatas sangat memiliki pengaruh yang kuat untuk menggapai hasil yang diinginkan perusahaan. Betapapun kemajuan teknologi, perkembangan informasi, ketersediaan modal dan ketersediaan bahan, perusahaan akan kesulitan mencapai tujuan tanpa tenaga kerja manusia. Menurut Sinambela (2019:8) manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian langkah untuk memecahkan berbagai kendala terkait dengan pegawai, karyawan, manajer dan anggota tim lainnya guna membantu mencapai tujuan perusahaan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus SDM adalah Departemen

Sumber Daya Manusia atau dalam bahasa Inggris disebut HRD atau *Human resource Department*.

Menurut Hasibuan (2021:10) MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari bagaimana dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia, yang merupakan tenaga kerja pada organisasi. Oleh karena itu, *focus* penelitian MSDM ini hanyalah masalah yang berkaitan dengan tenaga kerja manusia. Sedangkan menurut Irmayani (2022:1) manajemen sumber daya manusia menegaskan bahwa seorang pegawai ialah manusia, bukan alat atau mesin yang dipakai seandainya dan bukan juga sebagai sumber daya bisnis. MSDM juga mempelajari mengatur sebuah keterkaitan dan peran sumber daya manusia (tenaga kerja) dengan produktif, sehingga dapat dimanfaatkan dengan optimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan, pegawai serta masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli di atas disimpulkan bahwa MSDM adalah suatu bidang manajemen yang mana mempunyai fokus mempelajari hubungan dan peranan dari manusia dalam sebuah perusahaan untuk bisa mencapai sebuah hasil yang diinginkan pada hubungan dan peranan dari manusia didalam sebuah perusahaan untuk mencapai sebuah hasil yang diinginkan

## 2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Budiharjo (2019:6) terdapat empat tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai berikut:

### a. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah supaya perusahaan dapat bertanggung jawab dan memiliki etika yang baik terhadap semua yang berada disekitar dengan cara mengurangi dampak negative yang sudah ditimbulkan dari perusahaan.

### b. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah untuk menjaga partisipasi pada sebuah divisi sumber daya manusia ditingkatan yang tepat dengan tujuan perusahaan.

### c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah dimana mencakup pemeliharaan partisipasi divisi sumber daya manusia sepadan dengan tuntutan perusahaan, yang tujuannya untuk menjaga kelancaran operasional dan pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

### d. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah dimana pada setiap individu memiliki pencapaian yang inginkan memperoleh hasil yang memuaskan dalam kegiatannya pada sebuah perusahaan.

### 3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia didalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting, karena hal tersebut harus mengatur bagaimana hubungan serta peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki secara efektif dan efisien sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

- a. Fungsi perencanaan (*Planning*), merupakan fungsi yang menyangkut rencana pengelolaan sumber daya manusia baik dalam waktu berjangka yang berkaitan dengan operasionalisasi organisasi dan kelancaran kerja yang ada didalamnya.
- b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*), pengorganisasian adalah dimana suatu kegiatan untuk mengatur para pegawai yang ada dalam perusahaan dengan menentukan bagian kerja, hubungan kerja sert koordinasi struktur perusahaan.
- c. Fungsi Pengarahan (*Actuating*), adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai agar dapat bekerjasama dengan baik dan bekerja efektif serta efisien dalam mencapai tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat.
- d. Fungsi Pengendalian (*Controlling*), adalah kegiatan mengawasi seluruh pegawai agar mematuhi aturan perusahaan dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Terlebih lagi ada kecacatan atau kelalaian, diadakan langkah perbaikan dan disempurnakan.

#### 4. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2021:14) fungsi yang berkaitan dengan meningkatkan respons yang diberikan.

Manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut.

- a. Mengatur jumlah, kualitas, dan penempatan pekerja efisien sesuai dengan kepentingan kerja berlandaskan *job description*, *job specification*, *job requirement*, dan *job evaluation*.
- b. Memutuskan rekrutmen, seleksi, dan penempatan pegawai berlandaskan prinsip *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- c. mengatur program kesejahteraan, perluasan, pemasaran dan pemberhentian.
- d. Mengantisipasi penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Mengestimasi keberimbangan perekonomian secara umum dan evolusi perusahaan secara khusus.

Peranan manajemen sumber daya manusia diakui penting menentukan bagi terwujudnya tujuan, walaupun berjalan rumit tetapi kalau dikerjakan dengan kesungguhan yang besar maka akan mendapatkan hasil yang maksimal.

## 2.1.2. Kinerja

### 1. Pengertian Kinerja

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019, penilaian dilakukan sebuah tim disebut Tim Penilai Kinerja PNS yang dibentuk oleh pejabat berwenang untuk memberikan pertimbangan kepada Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) atas usulan pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam jabatan, pengembangan kompetensi serta pemberian penghargaan bagi PNS. Menurut Sodikin (2017:130) menyatakan kinerja ialah capaian usaha secara keseluruhan dan berkualitas yang terpenuhi oleh seorang pegawai ketika mereka mengerjakan pekerjaan sebagaimana ditugaskan kepada mereka. Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah capaian yang bisa didapatkan oleh pegawai pada sebuah perusahaan dengan menjalankan wewenang dan tanggung jawab mereka masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi secara illegal, kinerja ini tidak boleh melanggar hukum, tidak boleh melanggar moral atau etika dan tidak boleh melakukan sesuatu yang melanggar etika. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2018:260) “Kinerja ialah hasil kerja dari pekerja yang mana dapat dilihat hasilnya secara langsung dan dapat dipertimbangkan”.

Dari pendapat para ahli dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai yaitu suatu hasil yang didapat seseorang dalam

melaksanakan tugas yang diberikan dan berlandaskan pada keahlian, pengalaman, keseriusan dan waktu.

## 2. Dimensi dan Indikator Kinerja

Menurut Situmorang (2022:20) ada enam dimensi untuk mengukur kinerja pegawai sebagai berikut:

### a. Kualitas

Kualitas yakni tingkat di mana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Dimensi kualitas diukur menggunakan dua indikator yaitu:

- 1) Hasil kerja pegawai sesuai dengan target perusahaan
- 2) Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan melebihi standar perusahaan

### b. Kuantitas

Kuantitas yaitu dimana meliputi proses kerja dan kondisi pekerjaan, waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan suatu pekerjaan. Dimensi kuantitas diukur menggunakan dua indikator yaitu:

- 1) Pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai baik tanpa hambatan
- 2) Pekerjaan yang dilakukan pegawai sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menunjang efektivitas kerja

### c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang di inginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Dimensi ketepatan waktu diukur menggunakan dua indikator yaitu:

- 1) Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
- 2) Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan

### d. Kemandirian

Kemandirian adalah tingkat di mana seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan, bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas guna menghindari hasil yang merugikan. Dimensi kemandirian diukur menggunakan dua indikator yaitu:

- 1) Mengerjakan pekerjaan tanpa bantuan
- 2) Inisiatif dalam bekerja

### e. Komitmen Kerja

Komitmen kerja yakni tingkat di mana pegawai mempunyai komitmen pegawai dan tanggung jawab pegawai terhadap perusahaan. Dimensi komitmen kerja diukur menggunakan dua indikator yaitu:

- 1) Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya



- 2) pegawai mempunyai komitmen kerja terhadap pekerjaannya

### **3. Kriteria Kinerja Pegawai**

Menurut Afandi (2018:85) terdapat tiga kriteria kinerja yaitu sebagai berikut:

- a. Kriteria didasarkan pada karakter memuaskan diri seorang pegawai. Selama proses penelitian, sifat-sifat yang sering dinilai termasuk loyalitas, kesetiaan, kemampuan berkomunikasi, dan keterampilan memimpin. Jenis kriteria ini berfokus pada seberapa baik atau buruk seorang pegawai melakukan apa yang mereka lakukan di tempat kerja.
- b. Kriteria mengacu pada perilaku tertuju pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria tersebut penting sekali bagi pegawai yang memerlukan hubungan personal.
- c. Dengan peningkatan produktivitas dan daya saring global, kriteria berdasarkan hasil semakin populer. Hal ini fokusnya pada suatu hal yang sudah terwujud disbanding bagaimana hal tersebut dapat terlaksana.

#### **2.1.3. Lingkungan Kerja**

##### **1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut Effendi (2018:65) lingkungan kerja adalah semua hal yang ada disekeliling para pegawai pada saat mereka melakukan pekerjaannya atau pekerja yang dapat mempengaruhi seberapa puas mereka dengan pekerjaan mereka dan seberapa baik mereka

mencapai tujuan mereka. Lingkungan kerja yang baik memiliki fasilitas yang membantu pekerja menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi. Menurut Burhannudin (2019:194) lingkungan kerja adalah ruang bagi beragam kelompok dengan berbagai fasilitas yang membantu mereka mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

Menurut Budiasa (2021:39) lingkungan kerja adalah segala yang ada didalam lingkungan pegawai pada saat bekerja, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan yang dapat memengaruhi diri mereka sendiri dan pekerjaan mereka saat bekerja. Selain itu pengertian menurut Sutrisno (2022:36) lingkungan kerja adalah salah satu faktor eksternal yang sangat berpengaruh untuk keberhasilan kerja terbaik dalam tiap pekerjaan. Jika tempat kerja yang buruk dan tidak menguntungkan sehingga menimbulkan kinerja pegawai alami penurunan karena tidak ada dorongan untuk bekerja secara produktif..

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja mencakup segala faktor yang tersedia di area kerja pegawai ketika mereka melaksanakan pekerjaan mereka, baik langsung maupun tidak langsung, dan dapat mempengaruhi mereka serta pekerjaan mereka selama bekerja.

## 2. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:30) dimensi dan indikator lingkungan kerja antara lain sebagai berikut:

### a. Lingkungan Kerja Fisik

Dimensi lingkungan kerja fisik diukur menggunakan enam indikator yaitu:

#### 1) Penerangan cahaya

Penerangan cahaya sebagai penerangan dalam sebuah ruangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan juga kelancaran kerja. Karenanya, pengaturan pencahayaan dalam ruangan sangat diperlukan agar tidak mengganggu kefokuskan pegawai

#### 2) Suhu udara

Suhu udara ialah suatu keadaan panas atau dinginnya udara dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia memiliki temperature yang berbeda.

#### 3) Kebisingan

Kebisingan ialah bunyi suara yang dapat mengganggu pendengaran dan dapat mengurangi kekuatan pendengaran orang yang terpapar

#### 4) Kebersihan

Kebersihan yaitu dimana keadaan pada ruangan tempat bekerja bersih dan tidak adanya sampah, kotoran lain, debu, dan bau

#### 5) Keamanan

Keamanan yaitu dimana suatu usaha dalam meminimalisir atau menghindari suatu kejadian yang tidak diharapkan pada ruangan kerja yang menjadi keinginan pada setiap pegawai dalam bekerja

#### 6) Tata warna

Tata warna ialah tindakan yang mengubah warna pemakaian untuk sebuah ruangan

#### b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Dimensi lingkungan kerja non fisik diukur menggunakan dua indikator yaitu:

##### 1) Hubungan kerja antara bawahan dan atasan

Terciptanya komunikasi yang baik, sikap menghormati dan patuh pada hubungan kerja antara bawahan dan atasan, maka tujuan perusahaan akan mudah tercapai

##### 2) Hubungan kerja antara rekan kerja

Terciptanya hubungan antara rekan kerja yang baik, maka kerja sama dalam tim dapat berjalan dengan mudah dan terjalin dengan harmonis

### 3. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2018:28) terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah:

a. Penerangan/Cahaya di tempat

Penerangan adalah cukupnya sinar yang masuk ke dalam ruangan kerja, masing-masing perusahaan. Dengan adanya penerangan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan dapat membuat para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan secara maksimal

b. Temperature di tempat kerja

Dengan menjaga suhu udara pada tingkat yang nyaman merupakan hal penting dalam lingkungan kerja untuk memastikan kesejahteraan dan kinerja optimal bagi pegawai

c. Kebisingan di tempat kerja

Para pegawai pastinya membutuhkan suasana yang mendukung fokus dalam bekerja, karena dengan adanya kebisingan dari mesin maupun kendaraan itu dapat mengganggu konsentrasi kegiatan dalam bekerja

d. Ruang gerak

Sebuah perusahaan harus memperhatikan ruang geraknya dengan optimal dengan menyediakan ruang gerak yang luas dan membuat pegawai merasa aman dan nyaman

e. Keamanan

Keamanan kerja menjadi satu hal yang penting diperhatikan oleh perusahaan, karena dengan begitu pegawai akan menaruh kepercayaan dan merasa tentram ditempat kerja.

#### **4. Manfaat Lingkungan Kerja**

Menurut Sihalolo (2020:277) manfaat lingkungan kerja adalah meningkatkan semangat kerja, yang mana kinerja dan prestasi kerja dapat meningkat. Dengan kata lain, jika suasana lingkungan kerja nyaman pegawai dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka.

##### **2.1.4. Disiplin Kerja**

###### **1. Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (2018:40) menjelaskan bahwa kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya. Dalam sebuah perusahaan, disiplin sangat penting karena tingkat kedisiplinan pegawai sebanding dengan tingkat kinerja yang mereka capai. Sebaliknya, tanpa disiplin suatu perusahaan akan sulit mencapai hasil yang terbaik. Kedisiplinan berdampak pada kinerja pegawai, yang mana pada gilirannya mempengaruhi kesuksesan dan keberhasilan perusahaan, maka dari itu disiplin harus ditetapkan dalam suatu perusahaan. Menurut Mohtar (2019:47) disiplin kerja adalah sebuah sikap ketika seorang pegawai mematuhi aturan-aturan perusahaan dengan kesadaran dan

keyakinan daripada dipaksa. Namun, menurut Purba (2022:83) disiplin kerja adalah keadaan di mana seseorang siap untuk mengikuti dan mematuhi peraturan yang ada, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Sikap disiplin diperlukan baik dalam kelompok maupun secara individu untuk tujuan menggerakkan perilaku seseorang dalam realitas yang harmonis dan menciptakan kondisi yang baik.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja ialah kemampuan seseorang untuk bekerja tanpa henti dan tekun sesuai peraturan yang telah diterapkan.

## **2. Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Sutrisno (2017:94) berikut ini adalah beberapa dimensi beserta indikator yang dapat mempengaruhi disiplin kerja yaitu diantara adalah:

### **a. Taat terhadap aturan waktu**

Taat terhadap aturan waktu yakni dimana para pegawai wajib mematuhi aturan pada ketepatan waktu dalam pekerjaan.

Dimensi taat terhadap aturan waktu diukur menggunakan tiga indikator yaitu:

1) Datang kerja tepat pada waktunya

Seorang pegawai harus memiliki disiplin terhadap waktu dalam suatu perusahaan, yang dapat dilihat dari kepatuhan dengan kehadiran sesuai jadwal

2) Pulang kerja tepat pada waktunya

Seorang pegawai harus memiliki disiplin terhadap waktu dalam suatu perusahaan, yang dapat dilihat kepatuhannya pada saat jam pulang kerja

3) Kembali tepat waktu pada Jam istirahat

Pada saat waktu istirahat pegawai kembali bekerja menurut jadwal yang sudah ditentukan perusahaan

b. Taat terhadap peraturan organisasi

Taat terhadap peraturan organisasi yaitu dimana para pegawai menjalankan segala pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Dimensi taat terhadap peraturan organisasi diukur menggunakan satu indikator yaitu:

1) Cara berperilaku pegawai

Pegawai harus membatasi perilakunya dengan taat terhadap peraturan-peraturan lainnya yang ada dalam organisasi

c. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan yaitu dengan melaksanakan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan serta dapat menjalin hubungan dengan divisi lain. Taat terhadap



aturan perilaku dalam pekerjaan diukur menggunakan satu indikator yaitu:

- 1) Berhubungan baik dengan unit kerja lain

d. Taat terhadap peraturan lainnya

Taat terhadap peraturan lainnya yaitu pegawai wajib mengetahui segala sesuatu yang ada diperusahaan baik itu yang diperbolehkan maupun yang tidak. Dimensi taat terhadap peraturan lainnya diukur menggunakan dua indikator yaitu:

- 1) Peraturan kerja mengenai apa yang boleh dilakukan para pegawai di dalam organisasi

Setiap pegawai harus menjaga kepatuhan pada peraturan lainnya dengan menyadari apa saja yang boleh dilakukan di dalam organisasi

- 2) Peraturan kerja mengenai apa yang tidak boleh dilakukan para pegawai di dalam organisasi

Setiap pegawai harus mengetahui mengenai aturan yang tidak diperbolehkan dan tidak dapat dilakukan pada saat didalam perusahaan

### **3. Fungsi Disiplin Kerja**

Menurut Afandi (2018:30) disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan berdisiplin yang akan membuat para pegawai dapat kemudahan dalam bekerja,

dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha menciptakan tujuan, fungsi disiplin yaitu:

- a. Merancang tata kehidupan bersama dalam suatu organisasi
- b. Membentuk dan melatih kepribadian yang baik
- c. Mendorong diri sendiri untuk taat aturan
- d. Hukuman apabila telah melanggar aturan perusahaan

#### **4. Sasaran Disiplin Kerja**

Menurut Afandi (2018:5) adapun sasaran yang dituju oleh disiplin kerja adalah:

##### **a. Disiplin Diri**

Disiplin diri adalah dengan mengontrol diri dapat menyadari tanggung jawab yang kita dapat serta dapat mengatur diri sendiri dengan meningkatkan kedisiplinan. Peran disiplin diri sangat besar dalam mencapai tujuan perusahaan. Melalui disiplin diri seorang pegawai selain menghargai dirinya sendiri juga menghargai orang lain.

##### **b. Disiplin Kelompok**

Disiplin kelompok adalah sebuah sikap patuh, taat, dan tunduknya kelompok terhadap peraturan, perintah dan ketentuan yang berlaku serta mampu mengendalikan diri dari dorongan kepentingan dalam upaya pencapaian cita-cita dan tujuan tertentu serta memelihara stabilitas perusahaan dan menjalankan

standar-standar organisasional. Disiplin kelompok akan tercapai jika disiplin diri telah tumbuh dalam diri pegawai.

## 2.1.5. Komunikasi

### 1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah penyampaian atau penerimaan suatu pesan dari satu orang ke orang lain, baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung, dan secara tertulis, lisan maupun dengan bahasa nonverbal. Komunikasi terjadi karena adanya kesamaan antara orang yang menyampaikan pesan terhadap orang yang menerima pesan. Menurut Mangkunegara (2018:110) mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses pengiriman sebuah informasi-informasi ataupun ide dari satu orang ke orang lain dengan harapan orang yang menerimanya dapat memahaminya sesuai dengan apa yang dimaksud. Menurut Busro (2018:207) komunikasi diartikan adanya dialog yang terjadi dalam menyampaikan suatu pesan antar komunikan dan komunikator, entah secara *eksplisit* ataupun *implisit*, dengan memakai atau tanpa memakai media. Menurut Fahraini (2022:25) komunikasi adalah suatu proses untuk saling memahami dan berkomunikasi antara satu sama lain, yang mana orang bertukar ide, perasaan, informasi serta menciptakan banyak arti.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan dimana sebuah alur dalam

menyampaikan sebuah pesan dari pengirim sampai ke penerima untuk mencapai harapan yang dituju.

## 2. Dimensi dan Indikator Komunikasi

Menurut Sutrisno (2017:45) dalam proses penyampaian pesan ataupun pertukaran suatu informasi ini mempunyai berbagai dimensi yaitu:

### a. Komunikasi verbal

Komunikasi verbal merupakan suatu proses pertukaran pengertian yang menggunakan kata-kata komunikasi verbal yang merupakan cara yang umum untuk menyampaikan pesan bisnis kepada orang lain. Komunikasi verbal sangatlah penting dalam suatu perusahaan dan merupakan kunci sukses perusahaan tersebut, karena tanpa komunikasi ini aktivitas tidak dapat berfungsi dengan baik.

### b. Komunikasi non verbal

Merupakan cara untuk menyampaikan pesan tanpa menggunakan kata-kata seperti ekspresi wajah, gerakan tangan, gerakan tubuh, dan sebagainya. Aspek komunikasi non verbal sangat mempengaruhi cara orang berbicara satu sama lain, baik dalam suatu organisasi maupun lingkungan sosialnya.

### c. Komunikasi satu arah

Komunikasi satu arah merupakan komunikasi yang berlangsung pada satu pihak saja. Pada komunikasi seperti ini, maka yang

dikenakan adalah arus pesan. Pada komunikasi satu arah pesan hanya mengalir dari pengirim pesan, jenis komunikasi ini tampak terlihat tidak adil untuk semua pihak yang terlibat dalam prosesnya.

d. Komunikasi dua arah

Komunikasi dua arah berbeda dari komunikasi satu arah, di mana kedua pihak berpartisipasi secara aktif dan memberikan respons terhadap pesan yang dikirimkan satu sama lain. Dalam komunikasi dua arah, kedua pihak berpartisipasi secara aktif dan memberikan respons terhadap pesan yang dikirimkan satu sama lain. Secara garis besar, komunikasi dua arah dianggap sebagai bentuk komunikasi yang ideal karena memungkinkan kedua belah pihak memberikan respons.

### 3. Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Silviani (2020:40) komunikasi diartikan proses terjadinya sebuah pertukaran pesan dua arah atau timbal balik. Dengan demikian, unsur dasar komunikasi ada 5 yaitu:

a. Pengirim pesan

Pengiriman pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari si pengirim pesan. Oleh sebab itu, sebelum pengirim mengirimkan pesan, si pengirim harus membuat dulu pesan yang akan dikirimkannya.

b. Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun non verbal. Pesan secara dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi wajah, dan nada suara.

c. Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dan si pengirim dengan si penerima. *Channel* yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan dengar. Akan tetapi alat dengan apa cahaya atau suara itu berpindah mungkin berbeda-beda. Kita dapat menggunakan bermacam-macam alat untuk menyampaikan pesan seperti buku, radio, film, televisi, surat kabar tetapi saluran pokoknya adalah gelombang suara dan cahaya.

d. Penerima pesan

Penerima pesan adalah orang yang bertanggung untuk menerima dan memahami apa isi pesan yang dikirim.

e. Balikan

Balikan adalah tanggapan atau respon terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada orang yang mengirimkannya.

Dengan memberikan tanggapan ini kepada orang yang mengirimkan, pengirim akan dapat mengetahui apakah arti pesan yang dimaksud oleh orang yang mengirimkannya ditafsirkan dengan cara seperti yang dimaksudkan oleh orang yang menerimanya.

## 2.2. Landasan Empiris (Penelitian Terdahulu)

Untuk mendukung penelitian ini, penulis telah mencari informasi dari berbagai sumber, termasuk jurnal dan skripsi sebelumnya dengan judul yang sama. Berikut ini adalah rangkuman data penelitian sebelumnya :

**Tabel 2.1**  
**Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Nama Pendiri/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisisnya	Hasil Penelitian
1.	Rahayu (2019) "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Starfood internasional" Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya  Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 8, Nomor 4 2019 E-ISSN: 2461-0698	<b>Disiplin Kerja:</b> a. Mematuhi semua peraturan perusahaan b. Penggunaan waktu secara efektif c. Tanggungjawab dalam pekerjaan dan tugas d. Tingkat absensi  <b>Motivasi:</b> a. Kebutuhan fisik b. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan c. Kebutuhan social d. Kebutuhan akan penghargaan e. Kebutuhan perwujudan diri	Metode: Kuantitatif  Alat Analisis: Regresi Linier Berganda	a. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai b. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai c. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

No	Nama Pendiri/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisisnya	Hasil Penelitian
		<p><b>Lingkungan Kerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hubunga pegawai</li> <li>b. Suasana kerja</li> <li>c. Tersedianya fasilitas kerja</li> <li>d. Keamanan</li> </ul> <p><b>Kinerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Efektivitas</li> <li>b. Tanggung jawab</li> <li>c. Disiplin</li> <li>d. Inisiatif</li> </ul>		
2	<p>Hartono &amp; Kusuma (2020) “Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Pada PT. Sembilan Pilar Utama)” Universitas Muhammadiyah Bengkulu</p> <p>Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol. 8 No.2 Juli 2020 ISSN: 2338-8412</p>	<p><b>Beban Kerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Target yang harus dicapai</li> <li>b. Kondisi pekerjaan</li> <li>c. Penggunaan waktu</li> <li>d. Standar pekerjaan</li> </ul> <p><b>Disiplin Kerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Frekuensi kehadiran</li> <li>b. Tujuan dan kemampuan</li> <li>c. Keteladanan pemimpin</li> <li>d. Sanksi dan ketegasan</li> <li>e. Keadilan</li> <li>f. Hubungan kemanusiaan</li> <li>g. Balas jasa</li> </ul> <p><b>Kinerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Prestasi kerja</li> <li>b. Tanggung jawab</li> <li>c. Kejujuran</li> <li>d. Kerja sama</li> <li>e. Inisiatif</li> <li>f. Kecepatan dan ketepatan kerja</li> <li>g. Tingkat kesalahan kerja</li> </ul>	<p>Metode: Kuantitatif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>b. Disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>c. Beban kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>



No	Nama Pendiri/Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisisnya	Hasil Penelitian
3	<p>Ariani (2020) “Komunikasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Mempengaruhi Kinerja Pegawai” Universitas Balikpapan</p> <p>Jurnal GeoEkonomi Volume 11 Nomor 1, Maret 2020 ISSN-Elektronik (e): 2503-4790</p>	<p><b>Komunikasi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman</li> <li>Kesenangan</li> <li>Pengaruh pada sikap</li> <li>Hubungan yang makin baik</li> <li>Tindakan</li> </ol> <p><b>Disiplin:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tujuan kemampuan</li> <li>Tingkat kewaspadaan karyawan</li> <li>Ketaatan pada standar kerja</li> <li>Ketaatan pada peraturan kerja</li> <li>Etika kerja</li> </ol> <p><b>Lingkungan Kerja:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lingkungan kerja fisik</li> <li>Lingkungan kerja non fisik</li> </ol> <p><b>Kinerja Pegawai:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kuantitas</li> <li>Kualitas</li> <li>Waktu</li> <li>Biaya</li> </ol>	<p>Metode:</p> <p>Kuantitatif</p> <p>Alat analisis: Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ol>
4	<p>Fachrezi dan Khair (2020) “Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu” Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan</p>	<p><b>Komunikasi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Keterbukaan (<i>openness</i>)</li> <li>Empati (<i>empathy</i>)</li> <li>Dukungan (<i>support</i>)</li> <li>Rasa positif (<i>positiveness</i>)</li> <li>Pengetahuan (<i>knowledge</i>)</li> <li>Keterampilan (<i>skills</i>)</li> <li>Sikap (<i>attitude</i>)</li> </ol>	<p>Metode:</p> <p>Kuantitatif</p> <p>Alat analisis: Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaruh dan tidak signifikan antara variable komunikasi terhadap kinerja</li> <li>Pengaruh dan signifikan antara variable lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja.</li> </ol>

No	Nama Pendiri/Tahun/ Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisisnya	Hasil Penelitian
	<p>Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 3, No. 1, Maret 2020 ISSN 2623-2634</p>	<p><b>Motivasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kerja keras</li> <li>b. Orientasi masa depan</li> <li>c. Tingkat cita-cita yang tinggi</li> <li>d. Orientasi tugas/sasaran</li> <li>e. Usaha untuk maju</li> <li>f. Ketekunan</li> <li>g. Rekan kerja yang di pilih dan pemanfaatan waktu</li> </ul> <p><b>Lingkungan Kerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lingkungan kerja fisik:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penerangan</li> <li>2. Sirkulasi udara</li> <li>3. Kebisingan</li> <li>4. Fasilitas</li> <li>5. Warna</li> </ul> </li> <li>b. Lingkungan kerja non fisik:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungan yang harmonis</li> <li>2. Kesempatan untuk maju</li> <li>3. Keamanan dalam pekerjaan</li> </ul> </li> </ul>		
5	<p>Sulastris dan Onsardi (2020) “Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dealer Honda Astra Motor Kota Bengkulu”</p> <p><i>Jurnal of Management and Bussines (JOMB)</i> Vol. 2 Nomer 1 Juni 2020 ISSN: 2684-8317</p>	<p><b>Stress Kerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tuntutan tugas</li> <li>b. Tuntutan peran</li> <li>c. Tuntutan antar pribadi</li> <li>d. Struktur organisasi</li> <li>e. Kepemimpinan organisasi</li> </ul> <p><b>Beban Kerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Target yang harus dicapai</li> <li>b. Penggunaan waktu</li> <li>c. Standar pekerjaan</li> </ul> <p><b>Kinerja:</b></p>	<p>Metode: Kuantitatif</p> <p>Alat Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Stress kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>b. Beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>c. Stress kerja dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh secara</li> </ul>

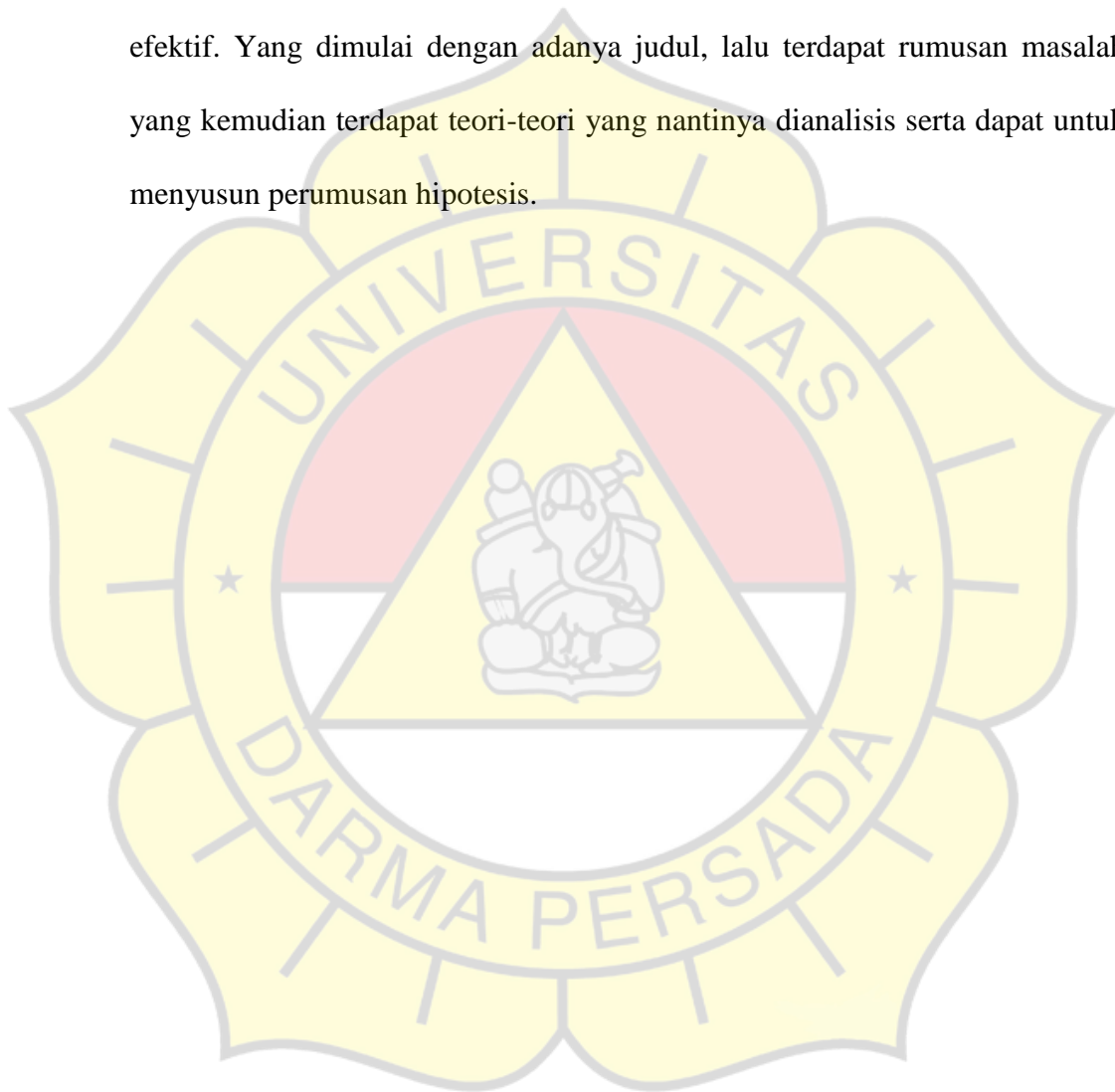
No	Nama Pendiri/Tahun/ Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisisnya	Hasil Penelitian
		a. Otoritas dan tanggung jawab b. Disiplin c. Inisiatif		signifikan terhadap kinerja pegawai
6	Sobri (2021) “Pengaruh Komunikasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Air Kumbang Banyuasin” Universitas PGRI Palembang  <i>Jurnal Manivestasi</i> Vol.3 No.2, Desember 2021 ISSN: 2745-3963	<b>Komunikasi:</b> a. Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ) b. Keterampilan ( <i>Skill</i> ) c. Sikap ( <i>Attitude</i> )  <b>Lingkungan Kerja:</b> a. Pewarnaan b. Kebersihan c. Penerangan d. Pertukaran udara e. Keamanan  <b>Kinerja:</b> a. Kuantitas kerja ( <i>Quantity of work</i> ) b. Kualitas kerja ( <i>Quality of work</i> ) c. Tanggung jawab d. Kemampuan e. Ketepatan waktu ( <i>Promptness</i> )	Metode:  Kuantitatif  Alat Analisis:  Analisis Regresi Linier Berganda	a. Komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai b. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai c. Secara simultan komunikasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
7	Suthanaya dan Darmita (2021) “Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bali Mitra Wahana Rafting Di Kabupaten Karangasem” Universitas Triatma Mulya  Jurnal EKBIS Vol. 22 No. 2 2021 E- ISSN: 2621-4210	<b>Komunikasi:</b> a. Perintah b. Nasehat c. Teguran d. Aturan Kerja e. Saran dan Keluhan f. Laporan g. Kebersamaan h. Koordinasi  <b>Disiplin Kerja:</b> a. Absensi b. Disiplin Waktu c. Inisiatif dan Kreatif d. Tanggung Jawab e. Taat Peraturan f. Sikap dan perilaku	Metode:  Kuantitatif  Alat Analisis:  Regresi Linier Berganda	a. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai b. Disiplin kerja secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai c. Komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

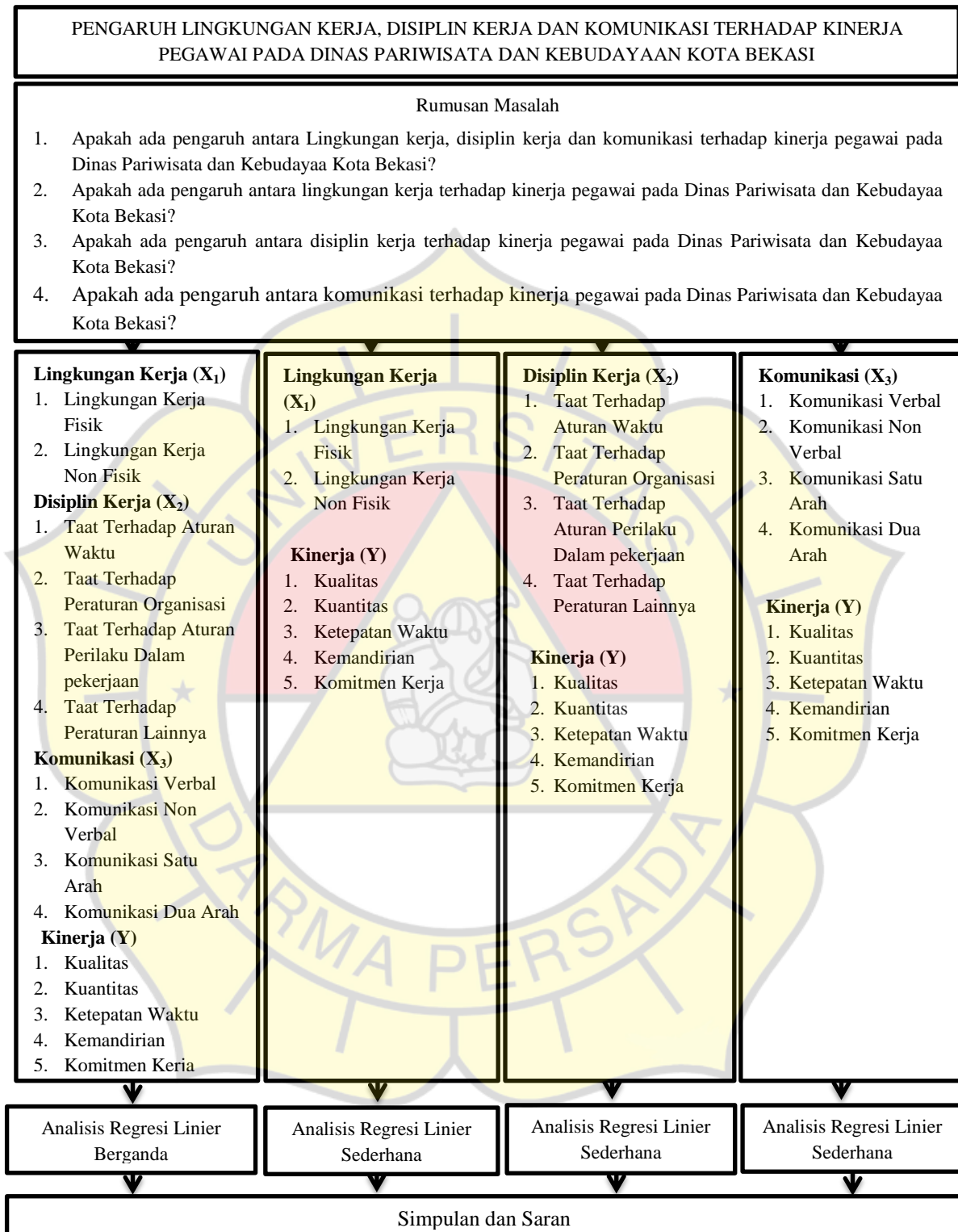
No	Nama Pendiri/Tahun/ Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisisnya	Hasil Penelitian
		g. Hubungan Kerja  <b>Kinerja:</b> a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Kemampuan d. Kepercayaan komitmen e. Semangat f. Arahan g. Dukungan		kinerja pegawai
8	Salsabiila (2022) “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kedisiplinan, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PERUMDA Aneka Usaha Lamongan” Universitas Muhammadiyah Gresik  Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan Vol 2 No. 2, Desember 2022  E-ISSN : 2798-3994	<b>Lingkungan Kerja:</b> a. Suasana kerja b. Hubungan antar rekan kerja c. Fasilitas d. Perlengkapan kerja  <b>Kedisiplinan:</b> a. Disiplin terhadap aturan waktu b. Disiplin terhadap aturan dasar c. Disiplin terhadap operasional prosedur (SOP) d. Disiplin terhadap peraturan lainnya  <b>Beban Kerja:</b> a. Kondisi pekerjaan b. Penggunaan waktu bekerja c. Target yang harus dicapai  <b>Kinerja Karyawan:</b> a. Kualitas kerja b. Kuantitas kerja c. Pemanfaatan waktu d. Tingkat kehadiran e. Kerjasama	Metode kuantitatif  Alat analisis:  Analisis Regresi Linier Berganda	a. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegawai b. Kedisiplinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai c. Beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

Sumber: Diolah Oleh Penulis Tahun 2023

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Menurut Nurdin (2019:125) kerangka pemikiran ini menggambarkan suatu alur proses yang penulis lakukan pada saat membuat suatu penelitian, yang mana dari pada alur proses didalam penyusunan penelitian dengan efektif. Yang dimulai dengan adanya judul, lalu terdapat rumusan masalah yang kemudian terdapat teori-teori yang nantinya dianalisis serta dapat untuk menyusun perumusan hipotesis.





Sumber: Dibuat Oleh Penulis Tahun 2023

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.4. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:99) hipotesis ialah sebuah dugaan sementara dari rumusan permasalahan dalam penelitian yang mana sudah diungkapkan dalam bentuk kalimat pernyataan. Adapun rumusan masalah hipotesis yang dikembangkan dalam penulisan ini adalah:

### 1. Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

### 2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

3. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

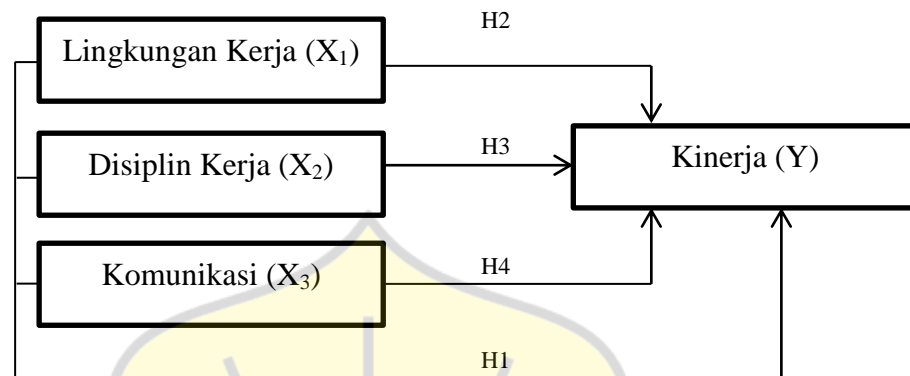
4. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi

Dari hipotesis yang ditetapkan tersebut, dapat dijelaskan hubungan antara variable lingkungan kerja, disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja pegawai melalui gambar sebagai Berikut :





Sumber : Dibuat oleh penulis tahun 2023

### Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

Dari gambar 2.2 menerangkan bahwa hubungan antara variabel terdapat tiga variabel independent yaitu lingkungan kerja ( $X_1$ ), disiplin kerja ( $X_2$ ), dan komunikasi ( $X_3$ ), satu variabel dependen yaitu kinerja pegawai ( $Y$ ) secara persial menggunakan rumus persamaan regresi  $Y = a + bX$ . Sedangkan secara simultan menggunakan rumus persamaan regresi yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$