

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang terjadi di era globalisasi yang semakin pesat membuat persaingan dalam suatu organisasi maupun perusahaan akan semakin ketat. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam persaingan suatu bisnis. Dikatakan bahwa perusahaan dengan sumber daya manusia yang baik akan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia juga menentukan kualitas dan masa depan perusahaan tersebut (Wardani, 2016). Sumber Daya Manusia merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi. Untuk menjalankan sumber daya manusia dibutuhkan tenaga dan bantuan orang lain. Tenaga kerja atau pegawai merupakan sumber yang paling berharga didalam organisasi. Tanpa adanya tenaga kerja atau pegawai yang berkualitas mustahil tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik (Arianto, 2016:191).

Kinerja adalah suatu konsep yang bersifat *universal* yang merupakan efektifitas operasional dan pegawainya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, karena organisasi dasarnya dijalankan oleh manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan didalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku manusia dalam memainkan standar perilaku yang telah diterapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan (Mulyadi, 2016). Menurut Mangkunegara (2017) kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja yakni hasil kerja dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Kinerja pegawai yang tinggi sangatlah diharapkan oleh setiap perusahaan. Semakin banyak pegawai yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan dapat bertahan jangka panjang dalam persaingan global. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Dengan hal tersebut perusahaan harus mampu memperhatikan karakteristik-karakteristik yang ada diantaranya yaitu karakteristik individu, kompetensi dan komunikasi. Dimana karakter-karakter ini sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam suatu perusahaan (Panggabean, 2016).

Kecamatan Denpasar Timur merupakan salah satu perangkat daerah Kota Denpasar sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2007 tentang Kecamatan dan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Denpasar, serta mengacu kepada Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Denpasar, dan terakhir dengan keluarnya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah khususnya pasal 221 dan pasal 229 dimana Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan telah memberikan tanggung jawab yang

lebih besar. Maka dengan itu wilayah kerja Kecamatan Denpasar Timur terdiri dari 7 Desa dan 4 Kelurahan yang ada di Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil observasi pada Kantor Camat Denpasar Timur permasalahan kinerja pegawai diketahui pada indikator kuantitas kerja, di mana terjadi penurunan kinerja pegawai berdasarkan data capaian hasil realisasi anggaran Tahun 2020, disajikan pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Realisasi Pencapaian Pelaksanaan Pekerjaan Pada
Kantor Camat Denpasar Timur Tahun 2020

Bagian (Unit Kerja)	Target (Rp)	Realisasi Pencapaian Target Tahun (Rp)	Persentase Pencapaian
Bagian Perencanaan dan Keuangan	91.641.500	70.326.600	77 %
Bagian Umum dan Kepegawaian	8.385.466.200	8.216.751.225	97,9 %
Seksi Pemerintahan	7.009.315.033	6.440.443.808	91 %
Seksi Pemeberdayaan Masyarakat	441.083.200	372.238.200	84 %
Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dan Kebersihan	839.785.000	699.790.500	83,3 %
Seksi Kesejahteraan Rakyat	3.497.876.900	3.144.969.900	89,9 %
Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan	1.454.788.000	1.154.895.164	79 %
Total	20.881.010.618	20.099.505.397	96 %

Sumber: Kantor Camat Denpasar Timur (2020)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, menunjukan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur pada setiap bagian atau unit kerja berada dibawah realisasi pencapaian pekerjaan, terutama pada bagian perencanaan dan keuangan dengan presentase terendah sebesar 77%. Hal tersebut juga berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 46 Tahun 2011

tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil, dimana nilai prestasi kerja seorang pegawai termasuk dalam sebutan kurang baik.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah karakteristik individu (Oktariansyah, 2020). Karakteristik individu adalah ciri khas yang melekat pada diri setiap pegawai Kantor Camat Denpasar Timur, terutama dalam bertindak dan berperilaku. Menurut Prasetyo (2018:29) karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Menurut Irawan (2012) karakteristik individu adalah minat, dimana sikap yang membuat seseorang puas akan obyek atau ide – ide tertentu. Minat memiliki dampak positif dalam pencapaian kepuasan kerja. Karakteristik individu harus mendapatkan perhatian serius dari perusahaan. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 10 orang pegawai terdapat permasalahan yang berkaitan dengan karakteristik individu pada Kantor Camat Denpasar Timur. Permasalahan tersebut dapat dilihat pada indikator minat (*interest*) pegawai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai merasakan minat (*interest*) mereka kurang mampu mendukung pekerjaan yang dilakukan, hal ini dikarenakan karyawan yang telah bekerja sesuai dengan bidang pekerjaan mereka harus diperbantukan ke bagian lain, contohnya seperti pada pegawai Bagian Umum dan Kepegawaian yang harus diperbantukan ke Bagian Perencanaan dan Keuangan, sehingga menyebabkan penurunan kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha, dkk (2020), Oktariansyah (2020), Rahman, dkk (2020), Suban dan Dotulong (2020) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan Daud, dkk (2021) menemukan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karakteristik individu dari setiap pegawai di Kantor Camat Denpasar Timur harus mampu meningkatkan motivasi para pegawai yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah kompetensi (Maulana, 2018). Menurut Sudarmanto (2018:46) kompetensi merupakan karakteristik mendasar seseorang yang menghasilkan kinerja unggul dan atau efektif dalam suatu pekerjaan. Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi. Dharma (2018:102) mengemukakan bahwa kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang ke dalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Ini harus dibedakan dari atribut tertentu (pengetahuan, keahlian dan kepiawaian) yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 10 orang pegawai terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi pada Kantor Camat Denpasar Timur dapat dilihat pada indikator yaitu keterampilan (*skill*). Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai Kantor Camat Denpasar Timur dirasa kurang terampil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat desa. Hal ini dapat dilihat dari, pelaksanaan program dan kegiatan khususnya yang berkaitan dengan

pelayanan dalam bentuk komputerisasi belum optimal, dikarenakan ada beberapa orang pegawai PNS pada Kantor Camat kurang mampu untuk menggunakan komputer, sehingga akan menghambat dalam pelayanan kepada masyarakat dan menyebabkan penurunan pada kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2018), Adham (2020), Kusumasari dan Lukiasuti (2020), Hajiali, dkk (2021) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan Dhermawan, dkk (2017) menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, kompetensi dapat menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah komunikasi (Veryca, 2020). Komunikasi merupakan interaksi antara dua orang atau lebih antara komunikator dengan komunikan untuk menyampaikan dan menerima suatu pesan atau informasi. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat dimengerti dan diterima oleh komunikan atau penerima pesan. Komunikasi memiliki peranan penting dalam organisasi. Komunikasi yang dijalin baik itu atasan terhadap bawahan, bawahan terhadap atasan ataupun sesama rekan kerja merupakan bagian dari proses aktivitas di dalam organisasi. Komunikasi tidak dapat terlepas begitu saja, karena komunikasi adalah suatu keharusan yang terjadi untuk menunjang kinerja (Lori, 2020). Apabila komunikasi di dalam instansi tidak berjalan dengan baik bukan hanya kinerja pegawai menurun, hubungan atasan dengan pegawai tidak harmonis, tidak ada interaksi sosial di dalam lingkungan kerja, pegawai tidak loyal terhadap perusahaan dan pindah ke

perusahaan lain. Instansi harus segera mengatasi permasalahan tersebut. Komunikasi yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan pegawai, sehingga pegawai akan bereaksi dengan berbagai cara antara lain, kinerja yang menurun (Sarumaha, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 10 orang pegawai terdapat permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi pada Kantor Camat Denpasar Timur dapat dilihat pada indikator yaitu kejelasan informasi mengenai pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan. Di mana informasi yang diberikan pimpinan kurang jelas sehingga tugas yang diberikan oleh pimpinan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, contohnya pimpinan menginstruksikan kepada Bagian Umum dan Kepegawaian untuk melakukan pendataan ulang data pribadi karyawan dengan mengisi dan melengkapi form daftar ulang karyawan dan dikumpulkan dalam bentuk *soft copy file*, hal ini ditujukan agar tidak terjadi pemborosan pemakaian kertas, namun instruksi yang diterima pegawai yakni form daftar ulang karyawan tersebut dikumpulkan dalam bentuk *hard copy file* atau *print out*. Hal ini mengindikasikan kurangnya komunikasi yang terjadi sehingga seringkali terjadi kesalahan pada saat mengimplementasikan tugas-tugas yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Manurung dan Prana (2020), Sarumaha (2020), Veryca (2020) dan Sari, dkk (2021) menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan Cori dan Aji (2019) menemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Komunikasi mempengaruhi psikologis dan fisik dari pegawai. Jika komunikasi terjalin dengan baik

maka akan menghasilkan suasana kerja yang nyaman, sehingga pegawai merasa puas dan kinerja pegawai meningkat

Berdasarkan uraian permasalahan dan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu, Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Denpasar Timur?
- 2) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Denpasar Timur?
- 3) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1) Kegunaan Teoritis

- a) Bagi peneliti, sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan karakteristik individu, kompetensi, komunikasi, dan kinerja pegawai.
- b) Bagi peneliti lain, untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian tentang pengaruh karakteristik individu, kompetensi, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.

2) Kegunaan Praktis

- a) Bagi lembaga atau instansi yang lain untuk mengetahui seberapa besar karakteristik individu, kompetensi, dan komunikasi berpengaruh pada kinerja pegawai. Kemudian hasilnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pemimpin untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- b) Bagi para akademisi sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia yang mengarah pada kondisi kinerja pegawai di dalam lembaga atau instansi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2016).

Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Wangmuba dalam Ramandei, 2016). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan

atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsistensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentifikasi sebagai tujuannya.

2.1.2 Karakteristik Individu

1) Pengertian Karakteristik Individu

Menurut Robbins (2016:46) karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi. Karakteristik Individu adalah ciri khas yang melekat pada diri setiap pegawai Kantor Camat Denpasar Timur, terutama dalam bertindak dan berperilaku. Menurut Hamsy (2016:245) berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa ke dalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Unsur yang paling dibutuhkan dalam dunia kerja adalah pembentukan karakteristik individu karena pembentukan karakteristik merupakan pikiran yang di dalamnya terdapat seluruh program yang terbentuk dari pengalaman hidupnya (pegawai) merupakan pelopor segalanya. Program ini kemudian membentuk sistem kepercayaan yang akhirnya dapat membentuk pola berpikirnya yang bisa mempengaruhi perilakunya.

Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Karakteristik Individu meliputi kemampuan, nilai, sikap, dan minat (Mahayanti *et. al.*, 2017:2256). Menurut Irawan (2012) menjelaskan dalam penelitiannya, karakteristik individu adalah minat, dimana sikap yang membuat seseorang puas akan obyek atau ide – ide tertentu. Minat memiliki dampak positif dalam pencapaian kepuasan kerja. Karakteristik individu harus mendapatkan perhatian serius dari perusahaan. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Prasetyo (2018:29) karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Setiap usaha untuk mengetahui mengapa orang berperilaku seperti yang dilakukan dalam perusahaan, memerlukan pemahaman tentang perbedaan individu. Manajer memerlukan waktu untuk mengambil keputusan tentang kecocokan antara individu, tugas pekerjaan, dan efektivitas. Pengambilan keputusan tentang siapa akan melaksanakan tugas apa dengan cara tertentu tanpa mengetahui perilaku dapat menimbulkan personal jangka panjang yang tidak dapat diubah lagi (Mutmainah, 2016:24).

Menurut Tampubolon (2016:27) berlandaskan ilmu perilaku, setiap individu memiliki keragaman dalam skala sikap dan perilaku (*individual behavior*), di mana terdapat beberapa variabel yang menggambarkan perbedaan itu, antara lain kemampuan dan kepribadian. Sejalan dengan itu, individu memiliki beragam karakter yang dapat menunjang karirnya dalam suatu organisasi baik itu yang bersifat positif maupun negatif.

Menurut Iskandar (2017) karakteristik individu adalah ciri tertentu dari individu untuk dibedakan satu dengan yang lainnya, baik dalam hal sikap maupun perilaku.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu merupakan ciri khas atau sikap yang dimiliki masing-masing individu yang mencerminkan keterampilan, pandangan, pandangan, tujuan serta pengalamannya yang dapat dimanfaatkan dalam memenuhi kebutuhan individu maupun organisasi.

2) Faktor Karakteristik Individu

Robbins (2016) menyatakan ada beberapa faktor-faktor dari karakteristik individu, antara lain:

a) Usia

Menyatakan bahwa, semakin tua usia karyawan, makin tinggi komitmennya terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia. Keterbatasan tersebut dipihak lain dapat meningkatkan persepsi yang lebih positif mengenai atasan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi.

b) Jenis Kelamin

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Menyatakan bahwa, tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk

mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya dari pada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses.

c) Status Pernikahan

Perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Pegawai yang menikah akan lebih sedikit absensinya, tingkat perputaran tenaga kerja yang rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka dari pada rekan kerjanya yang masih bujangan atau lajang. Selain itu, pegawai yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja pegawai.

d) Jumlah Tanggungan

Jumlah tanggungan merupakan banyaknya orang atau anggota keluarga yang ditanggung oleh seorang pegawai. Semakin banyak jumlah tanggungan seorang pegawai maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka akan sangat berharga dan menjadi sangat penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan mereka. Hal ini mengakibatkan kemungkinan tingkat perputaran pegawai menjadi

berkurang dan pegawai akan berusaha untuk mempertahankan atau meningkatkan produktivitas kerja mereka.

e) Pengalaman Kerja

Kreitner dan Kinicki dalam Iskandar (2017) menyatakan bahwa, masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu perusahaan, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis tugas, penerapan, dan hasil.

3) Indikator Karakteristik Individu

Menurut Subyantoro dalam Iskandar (2017) mengatakan bahwa setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Subyantoro (2017) menyatakan bahwa terdapat empat indikator karakteristik individu yaitu sebagai berikut:

- a) Kemampuan (*ability*), adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
- b) Nilai (*value*), nilai seorang individu didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga

- c) Sikap (*attitude*), adalah pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap objek, individu atau peristiwa. Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan kecenderungan seseorang yang relative konsisten terhadap suatu objek atau gagasan
- d) Minat (*interest*), adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi tertentu.

2.1.3 Kompetensi

1) Pengertian Kompetensi

Konsep kompetensi sebenarnya bukanlah hal yang baru. Konsep dasar kompetensi berawal dari konsep individu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memperoleh dan mengembangkan kemampuan individu agar dapat bekerja dengan prestasi yang luar biasa (Hutapea & Thoha, 2018:64). Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pegawai untuk dapat menyelesaikan suatu beban pekerjaan yang dibebankannya. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik akan menunjang percepatan jalannya roda organisasi sebaliknya pegawai yang kurang mempunyai kompetensi akan bisa menghambat jalannya pelayanan terhadap masyarakat dan mengganggu jalannya roda organisasi. Menurut Sudarmanto (2018:46) kompetensi merupakan karakteristik mendasar seseorang yang menghasilkan kinerja unggul dan atau efektif dalam suatu pekerjaan. Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan atau situasi.

Menurut Wibowo (2016:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang

dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Dharma (2018:102) mengemukakan bahwa kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang ke dalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Ini harus dibedakan dari atribut tertentu (pengetahuan, keahlian dan kepiawaian) yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan.

Menurut Sutrisno (2016:203) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki setiap individu (Tannady, 2017:389).

Berdasarkan pendapat ahli di atas, saya menyimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar, kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam menjalankan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Kompetensi seseorang dapat ditumbuhkembangkan melalui

suatu proses terhadap beberapa faktor yang mempengaruhinya (Darmadi, 2018:72). Menurut Wibowo (2016:102) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang yaitu sebagai berikut:

- a) Keyakinan dan nilai-nilai, yakni keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
- b) Keterampilan, yakni keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi.
- c) Pengalaman, yakni keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.
- d) Karakteristik kepribadian yakni kepribadian termasuk banyak faktor yang antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah.
- e) Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
- f) Isu Emosional, yakni hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi.
- g) Kemampuan intelektual, yakni kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

- h) Budaya Organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam beberapa kegiatan.

3) Indikator Kompetensi

Menurut Hutapea & Thoha (2018:28) bahwa ada tiga komponen utama pembentuk kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, keterampilan, dan perilaku individu, yang mana ketiga komponen tersebut dipengaruhi oleh konsep diri, sifat bawaan diri (*trait*), dan motif. Menurut Wibowo (2016:273) terdiri 5 (lima) indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi yaitu sebagai berikut:

a) Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi.

b) Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan. Keterampilan lebih sukar dimiliki daripada pengetahuan. Namun, seseorang yang memiliki keterampilan dengan sendirinya sudah memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang mereka lakukan.

c) Konsep diri (*Self Concept*)

Konsep diri (*self-concept*) merupakan sikap atau nilai individu. Nilai individu mempunyai sifat reaktif yang dapat memprediksi apa yang akan dilakukan oleh seseorang dalam waktu singkat.

d) Sifat (*Trait*)

Ciri diri (*trait*) adalah karakter bawaan diri, misalnya reaksi yang konsisten terhadap sesuatu. Ciri diri ini merupakan karakteristik fisik,

kognitif, dan sosial yang melekat secara permanen pada diri seseorang.

e) Motif (*Motives*)

Motif adalah sesuatu yang dipikirkan atau diinginkan seseorang secara konsisten, yang dapat menghasilkan perbuatan.

2.1.4 Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Menurut Marwansyah (2016:313) komunikasi berasal dari Bahasa Latin, yaitu *cum*, kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata *units*, kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk melakukan *communion*, diperlukan usaha dan kerja. Kata *communio* dibuat kata kerja *communicate*, yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman.

Menurut Syamsudin dan Firmansyah (2016:31) komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih dengan cara efektif, sehingga pesan yang dimaksud dapat dimengerti. Komunikasi merupakan bentuk dari suatu informasi yang akan disampaikan kepada penerima informasi baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan untuk membantu dalam keberlangsungan pemberian informasi kepada pegawai, agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda. Budyatna (2016)

mendefinisikan komunikasi merupakan cara manusia membangun realitas mereka. Dunia manusia tidak terdiri dari obyek-obyek tetapi respon-respon manusia kepada obyek-obyek atau kepada makna-maknanya.

Menurut Umam (2016:223) komunikasi berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar-menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu dengan orang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. Greenberg dan Baron (2016:69) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana individu, kelompok/*group* atau organisasi mengirimkan berbagai bentuk informasi atau pesan kepada orang lain, kelompok atau organisasi, berdasarkan definisi ini maka baik individu, kelompok atau organisasi dapat bertindak sebagai pengirim/*sender* maupun sebagai penerima/*receiver*.

Menurut Effendy (2017) komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara langsung maupun tak langsung melalui media. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain untuk menyampaikan sebuah informasi, pendapat, bertukar pikiran, dan interaksi sosial baik secara langsung ataupun melalui media. Tohardi (2016:190) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses yang mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terjadi dalam suatu konteks tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.

Berdasarkan beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa, komunikasi merupakan alat untuk

membangun sebuah organisasi yang baik. Jika terjadi kesalahan dalam penafsiran komunikasi, akan berpengaruh kepada tujuan organisasi. Sehingga sumber daya manusia yang ada dituntut untuk mengerti dan memahami dalam melaksanakan tugas-tugas yang di informasikan atau diberikan.

2) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2017:148) ada dua tinjauan faktor yang yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator dan faktor pihak *receiver* atau komunikan.

a) Faktor dari pihak sender atau komunikator, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan sender, media saluran yang digunakan.

(1) Keterampilan Sender

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai caracara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

(2) Sikap *Sender*

Sikap sender sangat berpengaruh pada *receiver*. Sender yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula sikap sender yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, sender harus mampu bersikap meyakinkan *receiver* terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

(3) Pengetahuan *Sender*

Sender yang mempunyai pengetahuan yang luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya.

Dengan demikian, *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh sender.

(4) Media Saluran yang digunakan oleh *Sender* Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

b) Faktor dari pihak *receiver*, yaitu keterampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi.

(1) Keterampilan *Receiver*

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang disampaikan oleh sender akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

(2) Sikap *Receiver*

Sikap *receiver* terhadap sender sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersikap apriori, meremehkan, berprasangka buruk terhadap sender, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Maka dari itu *receiver* haruslah bersikap positif terhadap sender, sekalipun pendidikan sender lebih rendah dari padanya.

(3) Pengetahuan *Receiver*

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula terhadap komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari sender. Jika Camat Denpasar Timur pengetahuan

receiver kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

(4)Media Saluran

Komunikasi media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indra *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh sender dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

3) Indikator Komunikasi

Menurut Pratiwi (2016) indikator yang digunakan untuk mengukur komunikasi adalah sebagai berikut:

- a) Adanya diskusi pimpinan dengan karyawan mengenai masalah pekerjaan, artinya setiap masalah yang dihipunkan oleh pimpinan selalu melibatkan pegawai dalam hal diskusi untuk penyelesaian.
- b) Adanya koordinasi dengan karyawan lainya dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaan, artinya setiap ditemukan permasalahan selalu melakukan koordinasi dengan pegawai.
- c) Adanya tegur sapa vertical antara karyawan dengan pimpinan artinya dalam keseharian dikantor pimpinan selalu melakukan tegur sapa kepada bawahan setiap bertemu yang dapat menumpuk kebiasaan komunikasi sehingga apabila terjadi keluhan, permasalahan, dan ide positif maka tidak ada keengganan dalam penyampaianya.
- d) Kejelasan informasi mengenai pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, artinya informasi yang diberikan pimpinan jelas sehingga

tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan.

- e) Tugas yang diberikan pimpinan sesuai dengan kemampuan pegawai, artinya setiap tugas yang diberikan pimpinan sesuai dengan wewenang dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan.

2.1.5 Kinerja Pegawai

1) Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Menurut Mangkunegara (2017) kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja yakni hasil kerja dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Kinerja merupakan suatu wujud perilaku orang atau organisasi dengan orientasi prestasi (Rusman, 2016:50). Kinerja pegawai sering kali menjadi masalah yang harus dihadapi dan diselesaikan guna membantu perusahaan di dalam mencapai tujuannya. Kinerja pegawai bukan hanya merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya tetapi termasuk proses bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Kurniawan (2016) menyatakan kinerja pegawai sebagai prestasi kerja

atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai per periode dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Hasibuan (2016:94) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dan melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Nawawi, 2016:112). Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja atau unjuk kerja sebagai hasil dari suatu proses dalam periode kinerja organisasi mempertanyakan apakah tujuan organisasi telah sesuai dengan kondisi atau faktor ekonomi, politik dan budaya yang ada, apakah struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan, apakah memiliki kepemimpinan, modal, dan infrastruktur dalam mencapai misinya, apakah budaya, kebijakan, dan sistem kerjanya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan, dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi, pelatihan, dan sumber daya (Martoyo, 2016:110).

Berdasarkan berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Serta kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

2) Faktor-Faktor Kinerja

Menurut Mahmudi (2015:20) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a) Faktor personal atau individual, meliputi unsur pengetahuan keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.
- b) Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan melalui pemberian insentif, bonus, penghargaan dan lainnya.
- c) Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- d) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e) Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

3) Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Titik Rosita (2016:3) variabel kinerja pegawai dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Kualitas kerja

Kualitas kerja dapat dilihat dari akurasi, ketelitian dan kerapian karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan, memelihara dan mempergunakan alat-alat kerja, keterampilan dan kecakapan.

b) Kuantitas kerja

Kuantitas kerja dapat dilihat dari volume keluaran (*output*), target kerja dalam kontribusi lain seperti menyelesaikan pekerjaan tambahan berupa penambahan jam kerja (*lembur*).

c) Pengetahuan

Kemampuan yang ditinjau dari pengetahuannya mengenai suatu hal yang berhubungan dengan tugas dan prosedur kerja.

d) Keandalan

Pengukuran dari segi keandalan seseorang atau keandalan dalam melaksanakan tugas.

e) Kerjasama

Kemampuan dalam hubungan sesama karyawan dalam menangani pekerjaan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang pengaruh karakteristik individu, kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Denpasar Timur. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini:

- 1) Dhermawan, dkk (2017) meneliti Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, kompetensi, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai di lingkungan kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai sementara

lingkungan kerja, kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan.

- 2) Maulana (2018) meneliti Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Primer Koperasi Kartika Artileri Berdaya Guna Sepanjang Masa Pusat Kesenjataan Artileri Medan Kota Cimahi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi dan kompensasi secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara parsial, variabel kompetensi terhadap kinerja pegawai diperoleh pengaruh yang signifikan, kemudian untuk variabel kompensasi terhadap kinerja pegawai diperoleh pengaruh yang signifikan.
- 3) Cori dan Aji (2019) meneliti Pengaruh Komunikasi Internal dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Pegawai yang Dimoderasi Disiplin Kerja Pada PT. Hyper Mega Shipping Jakarta. Teknik analisis yang digunakan adalah PLS.3.0. Hasil penelitian ini menemukan yakni variabel komunikasi internal tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, variabel etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, moderasi disiplin kerja pada komunikasi internal terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan, selain itu moderasi disiplin kerja pada etika kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif dan tidak signifikan.
- 4) Adham (2020) meneliti Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Pelayaran Eka Ivana Jasa Cabang Samarinda. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi

dan kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada perusahaan.

- 5) Kusumasari dan Lukiastuti meneliti (2020) Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Semarang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Semarang baik secara parsial maupun secara simultan, Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Semarang baik secara parsial maupun secara simultan, dan Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Semarang baik secara parsial maupun secara simultan.
- 6) Manurung dan Prana (2020) meneliti Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Amtek Engineering Batam. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan komunikasi mampu menjelaskan keberadaanya terhadap variabel kinerja pegawai, selain itu secara parsial kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara komunikasi berpengaruh negatif dan bersignifikan terhadap kinerja pegawai, secara simultan kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
- 7) Nugraha, dkk (2020) meneliti Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. BPR Mambal

Kabupaten Badung. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT BPR Mambal Kabupaten Badung.

- 8) Oktariansyah (2020) meneliti Pengaruh Karakteristik Individual dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Transmigrasi Kabupaten Banyuasin. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh antara karakteristik individual terhadap kinerja pegawai dan secara parsial ada pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
- 9) Sarumaha (2020) meneliti Pengaruh Komunikasi Dan Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Osi Electronics. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi secara parsial mampu mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Osi Electronics bagian produksi. Fasilitas secara parsial mampu mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Osi Electronics bagian Produksi. Komunikasi dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Osi Electronics bagian produksi.
- 10) Rahman, dkk (2020) meneliti Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak (Studi Pada FISIP ULM Banjarmasin). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial Karakteristik individu terhadap kinerja pegawai kontrak FISIP ULM. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai kontrak FISIP ULM. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial karakteristik organisasi terhadap kinerja pegawai kontrak FISIP ULM.

- 11) Suban dan Dotulong (2020) meneliti Pengaruh Karakteristik Individu, Kompetensi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Tropica Cocoprime Lelema. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik individu, kompetensi dan fasilitas kerja berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai PT. Tropica Cocoprime Lelema.
- 12) Veryca (2020) meneliti Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di PT Perkasa Beton Batam. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai, komunikasi memiliki berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai, dan disiplin kerja dan komunikasi secara simultan memiliki berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai.
- 13) Daud, dkk (2021) meneliti Pengaruh Karakteristik Individu, Kepribadian, Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai di PT. Industri Kapal Indonesia (Persero) Unit Dok Dan Galangan, Bitung. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara

parsial karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, kepribadian tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, pengembangan sumber daya manusia mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan secara simultan karakteristik individu, kepribadian, dan pengembangan sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di PT. Industri Kapal Indonesia (Persero) Unit Dok dan Galangan, Bitung.

14) Hajiali, dkk (2021) meneliti Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

15) Sari, dkk (2021) meneliti Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Boom Futsal Palembang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan motivasi sama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan pengaruh positif karena mampu mendukung kelancaran bagi para pegawai dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan mereka.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh karakteristik

individu, kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai. Pada penelitian terdahulu masih terdapat kelemahan yaitu pada penggunaan teknik analisis data, dimana tidak mengumpulkan mana alat analisis yang digunakan untuk mencari pengaruh secara parsial dan mana yang digunakan untuk analisis secara simultan. Pada penelitian sekarang ini, kelemahan tersebut akan diperbaiki sehingga bisa mendekati kesempurnaan.

