

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan merupakan faktor yang sangat penting dalam perusahaan. Menurut Hamali (2018:2) sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Di zaman yang berkembang pesat saat ini perusahaan harus sangat selektif dalam memilih sumber daya manusia yang kompetitif, mempuni serta memiliki daya saing yang tinggi. Menurut Kasmir (2016:3) sumber daya manusia merupakan motor penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Maka dari itu keberhasilan dan kegagalan sebuah perusahaan sering kali ditentukan oleh peran penting dari sumber daya manusia yang dimiliki. Salah satu peran penting sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan adalah mensinergikan sumber daya lainnya yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Untuk mewujudkan hal tersebut dituntut untuk adanya peran SDM yang berkualitas pada diri karyawan dalam suatu perusahaan. SDM juga memiliki keunikan yang bersifat dinamis, keunikan disini maksudnya adalah meskipun fungsi yang dilaksanakan sama namun dalam praktik dan penerapannya tidaklah sama persis, hal ini terkait dengan karakter manusia itu sendiri serta ditunjang oleh budaya organisasi atau perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan bisa diwujudkan dengan cara memperbaiki kinerja agar karyawan lebih menunjukkan hasil produktivitasnya sesuai dengan harapan perusahaan.

Menurut Sandy (2015:11) kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan. Sedangkan kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2016:9) merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Pada dasarnya kinerja merupakan suatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja dari masing – masing karyawan nantinya akan mempengaruhi tujuan dari pada perusahaan tersebut, hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu, upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

PT. Indomarco Prismatama adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis ritel nasional dan jejaring peritel waralaba terbesar di Indonesia. Indomaret tersebar merata dari Sumatera, Jawa, Madura, Bali, Lombok, Kalimantan dan Sulawesi. Indomaret memiliki visi “menjadi jaringan ritel yang unggul” serta moto “mudah dan hemat”. PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali mulai berdiri dengan membuka toko pertama pada tahun 2005. Sampai dengan akhir Desember 2021, jumlah gerai yang telah dibuka

PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali sebanyak 750 toko, diantaranya 514 toko di wilayah Bali dan 236 toko Depo Lombok. Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan, baik itu karyawan office yang menunjang segala kebutuhan toko, maupun karyawan toko yang berhubungan langsung dengan konsumen. Semakin tinggi kinerja karyawan maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga pendapatan yang dihasilkan perusahaan bisa dicapai dengan maksimal.

Berikut tabel Jumlah pendapatan toko indomaret Bali dalam 1 tahun terakhir, dari bulan Januari sampai Desember 2021 disajikan pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Tabel Pendapatan Toko Indomaret Cabang Bali**  
**Bulan Januari sampai Desember 2021**

NO	BULAN	JUMLAH TOKO	TOTAL PENDAPATAN	RATA-RATA PRNDAPATAN TOKO PERBULAN	% PERUBAHAN
1	JANUARI	472	184,957,137,702	391,858,343	
2	FEBRUARI	477	159,655,618,051	334,707,795	-0.146
3	MARET	478	187,858,603,619	393,009,631	0.174
4	APRIL	483	185,803,737,988	384,686,828	-0.021
5	MEI	486	199,424,799,539	410,339,094	0.067
6	JUNI	491	188,568,636,532	384,050,176	-0.064
7	JULI	493	183,878,862,624	372,979,437	-0.029
8	AGUSTUS	494	184,486,533,601	373,454,521	0.001
9	SEPTEMBER	499	178,036,349,025	356,786,271	-0.045
10	OKTOBER	503	196,241,784,066	390,142,712	0.093
11	NOVEMBER	505	198,494,770,797	393,058,952	0.007
12	DESEMBER	514	212,531,942,451	413,486,269	0.054

Sumber: PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali (2021)

Dari data yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat pendapatan toko indomaret Bali fluktuatif dari bulan ke bulan. Pendapatan dari bulan Januari ke bulan Februari menurun 0.146%, pendapatan dari bulan Februari ke bulan Maret meningkat 0.174%, pendapatan dari bulan Maret ke

bulan April menurun 0.021%, pendapatan dari bulan April ke bulan Mei meningkat 0.067%, pendapatan dari bulan Mei ke bulan Juni menurun 0.064%, pendapatan dari bulan Juni ke bulan Juli menurun 0.029%, pendapatan dari bulan Juli ke bulan Agustus meningkat 0.001%, pendapatan dari bulan Agustus ke bulan September menurun 0.045%, pendapatan dari bulan September ke bulan Oktober meningkat 0.093%, pendapatan dari bulan Oktober ke bulan November meningkat 0.007% dan pendapatan dari bulan November ke bulan Desember meningkat 0.054%.

Suatu pendapatan sangat berpengaruh terhadap keuntungan perusahaan untuk keberlangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Berdasarkan data diatas dapat kita ketahui bahwa fluktuasi pendapatan yang terjadi dikarenakan terdapat permasalahan pada kinerja karyawan, didukung dengan hasil observasi dan wawancara terdapat permasalahan pada kinerja karyawan office, sebagai contoh keterlambatan update stock barang yang menyebabkan tidak tersedianya barang di toko sehingga terjadi penurunan pendapatan. Kurangnya kualitas dari para karyawan dalam penyelesaian pekerjaan tersebut menyebabkan pekerjaan terhambat karena kinerja yang semakin menurun.

Adapun faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu disiplin kerja. Setiap perusahaan mempunyai peraturan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan termasuk tingkat disiplin kerja, sebagai salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan mutu SDM sehingga menjadi

tenaga kerja yang berkualitas. Menurut Singodimedjo (2017:86) disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Menurut Hasibuan (2016:335) disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun dan terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan perusahaan dan ketetapan perusahaan maka dari itu sikap disiplin sangat diperlukan bagi setiap individu dalam suatu perusahaan.

Tingkat kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari absensi karyawan dalam perusahaan dan bagaimana karyawan berperilaku sesuai norma dan peraturan yang ada pada perusahaan. Bila dalam absensi seorang karyawan sering tidak hadir atau mangkir pada jam kerja bisa dikatakan karyawan tersebut kurang disiplin, begitu pula sebaliknya bila karyawan selalu datang sesuai waktu yang ditetapkan berarti karyawan tersebut adalah karyawan yang disiplin.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, di dalam PT. Indomarco Prismaatama Cabang Bali masih banyak karyawan yang melanggar peraturan perusahaan, seperti menunda pekerjaan yang harusnya diselesaikan pada hari tersebut, hadir tidak tepat pada waktu yang sudah ditentukan perusahaan, pulang lebih awal, serta tidak hadir tanpa keterangan. Tingkat absensi

kehadiran karyawan pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali dapat disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2**  
**Data Absensi Kehadiran Karyawan PT. Indomarco Prismatama**  
**Cabang Bali Bulan Januari sampai Desember 2021**

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Lupa Absen Datang	Lupa Absen Pulang	Mangkir	Pelanggaran	
							Total	%
1	Januari	461	13,830	198	352	610	1160	8.39
2	Februri	476	10,472	171	239	582	992	9.47
3	Maret	506	15,686	144	244	392	780	4.97
4	April	504	10,748	145	279	353	777	7.23
5	Mei	509	15,773	134	312	593	1039	6.59
6	Juni	511	15,307	88	297	304	689	4.50
7	Juli	516	15,394	73	305	479	857	5.57
8	Agustus	511	15,731	108	273	303	684	4.35
9	September	512	14,281	148	253	274	675	4.73
10	Oktober	521	15,951	133	343	364	840	5.27
11	November	523	15,682	101	288	253	642	4.09
12	Desember	523	16,682	92	288	191	571	3.42
<b>Rata-rata Pelanggaran</b>								<b>5.71</b>

Sumber: Data HRD (2021)

Tabel 1.2 terlihat bahwa tingkat presentasi kehadiran sepanjang bulan Januari sampai Desember 2021 pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali, rata-rata pelanggaran yang terjadi dari bulan Januari sampai Desember 2021 sebesar 5.71%. Menurut Aditya (2015:11) tingkat absensi yang wajar berada di bawah 3%, di atas 3% sampai dengan 10% dianggap tinggi, sehingga diperlukan perhatian perusahaan sebab persentase pelanggaran telah melebihi batas kewajaran. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat bukti adanya perilaku kurang disiplin pada karyawan dan rendahnya tingkat kedisiplinan ini menjadi persoalan yang dapat menurunkan kinerja karyawan. Apabila disiplin kerja bisa diterapkan dengan baik oleh masing-masing karyawan, maka kinerja karyawan dapat meningkat sehingga target dari perusahaan akan tercapai dengan lebih maksimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fadillah dan Nasution (2022), Eliati (2020), Hestini dan Haryani (2020) serta Pratama (2020), menyatakan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suriati (2017), menyatakan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Adapun faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja. Menurut Krisnayanti dan Utama (2018) setiap karyawan belum tentu bersedia mengerahkan prestasi kerja yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang mau menggunakan seluruh potensinya untuk bekerja, daya dorong tersebut disebut motivasi. Sementara menurut Sedarmayanti (2017:154) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal, positif atau negatif. Motivasi merupakan suatu pembentukan perilaku yang ditandai bentuk-bentuk aktivitas atau kegiatan melalui proses psikologis baik yang dipengaruhi oleh faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang dapat mengarahkan seseorang dalam mencapai apa yang diinginkan yaitu tujuan. Menurut Omolo (2015) penyebab kinerja pegawai yang rendah adalah motivasi yang disebabkan oleh penyimpangan oleh pegawai, tingginya biaya perekrutan, pelatihan, meningkatnya persaingan, peningkatan regulasi oleh pemerintah serta adanya perasaan hilangnya motivasi dan terlalu banyak bekerja.

Seorang karyawan yang termotivasi akan bersifat energik dan bersemangat, dan sebaliknya seorang karyawan dengan motivasi yang rendah akan sering menampilkan rasa tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya yang mengakibatkan kinerja mereka menjadi buruk dan tujuan perusahaan tidak tercapai. Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat dikemukakan bahwa motivasi kerja pada intinya merupakan tenaga pendorong atau daya kekuatan untuk melakukan suatu usaha yang yang diarahkan pada perilaku yang melibatkan diri dengan pekerjaan.

Motivasi yang diberikan pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali bagi karyawan melalui pemenuhan kebutuhan fisik dengan memberikan gaji, tunjangan hari raya dan disamping itu untuk memenuhi kebutuhan rasa aman karyawan, perusahaan memberikan motivasi dengan mengikutsertakan karyawan melalui program BPJS kesehatan. Setelah melakukan wawancara dan observasi pada karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali, motivasi yang dimiliki karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya secara maksimal masih dirasa kurang, permasalahan yang sering dikeluhkan karyawan adalah pemberian gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja karyawan, rendahnya motivasi karyawan diakibatkan oleh tidak adanya pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dalam bekerja, serta karyawan yang bekerja *over time* sering tidak mendapatkan upah lembur. Selain itu, fasilitas yang diberikan perusahaan bagi karyawan kantor dengan tugas kunjungan ke toko juga dirasa kurang, hanya beberapa karyawan yang mendapat motor inventaris karena persediaannya terbatas, selebihnya karyawan lain masih menggunakan motor pribadi mereka.

Terbentuknya motivasi yang kuat dapat membuahkan hasil atau kinerja karyawan yang baik dan berkualitas dari pekerjaan yang dilaksanakannya, hal ini berarti bahwa setiap peningkatan motivasi yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya akan memberikan peningkatan terhadap kinerjanya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rubiyanto (2019), Ma'Aruf (2020), Suwanto (2020) dan Mardina, Adismadiah & Soepandi (2020), menyatakan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Motivasi yang diberikan perusahaan untuk karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2018), menyatakan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Adapun faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komunikasi interpersonal. Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya membutuhkan orang lain dan membutuhkan kelompok untuk saling berinteraksi. Komunikasi memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakan dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada dibawah standar. Aktivitas komunikasi dalam perusahaan senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. Komunikasi yang baik antar pegawai dapat membuat pekerjaan berjalan dengan semestinya dan akhirnya meningkatkan kinerja dan keuntungan perusahaan.

Menurut Devito (2017:15) Komunikasi Interpersonal adalah pesan yang dikirim oleh pelaku komunikasi dengan efek pesannya secara langsung. Sedangkan definisi umum komunikasi interpersonal menurut Suryanto (2015:10) adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka atau berhadapan langsung yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Budaya komunikasi dalam perusahaan dapat dilihat dari berbagai sisi, sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan, sisi kedua adalah antara karyawan satu dengan karyawan yang lain, sisi ketiga adalah antara karyawan kepada atasan, masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa karyawan pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali, terdapat permasalahan yang menyangkut komunikasi interpersonal dimana permasalahan yang terjadi menunjukkan kondisi komunikasi yang terjadi tidak efektif diantara karyawan, tidak adanya keterbukaan dimana jika terjadi kesalahan dalam pekerjaan, karyawan lainnya tidak jujur untuk memberikan arahan, petunjuk ataupun saran. Komunikasi antara bawahan kepada atasan juga cukup baik, seringkali para bawahan enggan untuk menyampaikan hambatan dan kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya. Rasa empati antara karyawan juga masih dirasa kurang, karyawan sering kali terlihat tidak mendengarkan dan bersikap acuh ketika karyawan lain sedang menjelaskan sesuatu terkait pekerjaannya. Hal ini menyebabkan cukup baiknya penerimaan umpan balik yang dikarenakan

perbedaan persepsi setiap karyawan terhadap pemaknaan informasi yang mereka terima. Baik tidaknya komunikasi interpersonal dalam perusahaan secara positif mempengaruhi kinerja karyawan, artinya apabila komunikasi interpersonal terjalin baik maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan, sebaliknya apabila komunikasi interpersonal terjalin cukup baik maka kinerja karyawan dapat menurun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi dan Putra (2020), Falah (2020), Karlina (2018) dan Rinda, dkk (2022), menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang berlangsung antara karyawan dalam perusahaan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Umam (2017), menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan latar belakang pada uraian di atas beserta acuan dari beberapa penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali?
- 2) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali?
- 3) Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerjaterhadap kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama Cabang Bali.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan, sebagai referensi bagi para peneliti khususnya dengan topik penelitian yang sama.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan PT. Indomarco Prismtama Cabang Bali dalam memperhatikan berbagai permasalahan yang dihadapi dan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan disiplin kerja, motivasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Goal Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *Goal Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Menurut Ginting dan Ariani (2017:11) Salah satu karakteristik dari *goal setting* adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkreaitivitas dan mengembangkan kemampuannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut. *Goal setting theory* atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku. Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang

keduanya merupakan penanggung jawab untuk *human behavior*. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai bila ada usaha dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge* dan *skill* daripada *easy goal*.

Mengacu pada Locke's model, *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Komitmen harus ada dalam *goal setting*. Komitmen terhadap goal nampak secara langsung dan tidak langsung berpengaruh pada *performance*. Bila *person's goal* tinggi, maka *high commitment* akan membawa pada *higher performance* dibandingkan ketika *low commitment*. Tetapi, bila *goals* rendah, *high commitment* membatasi *performance*. Ginting dan Ariani (2017:11) menyatakan bahwa *goal commitment* berdampak pada proses *goal setting* yang akan berkurang bila ada *goal conflict*. *Goal commitment* berhubungan positif dengan *goal directed behavior*, dan *goal directed behavior* berhubungan positif dengan *performance*.

## 2.1.2 Kinerja Karyawan

### 1) Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno (2016:172) Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang dilakukan selama satu periode tertentu. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan, namun merupakan hasil dari perwujudan bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karyanyata.

Menurut Kasmir (2016:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (*corporate performance*) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat.

Menurut Sandy (2015:11) Kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan. Sedangkan kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2016:9) merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Ukuran-ukuran dari kinerja seharusnya dapat memberikan bukti tentang hasil yang dikehendaki telah tercapai atau tidak dan sejauh mana pemegang

pekerjaan telah mencapai hasil tersebut. Sehingga menjadi dasar untuk memberikan informasi umpan balik yang akan digunakan untuk memantau mereka sendiri. Menurut pendapat lain, Simamora (2015:339) Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari tingkat pencapaian tugas maupun tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan yang diukur melalui kualitas dan kuantitas dalam suatu jangka tertentu.

## 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2016:189) yaitu:

### a) Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

### b) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

c) Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

d) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

e) Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

f) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

g) Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

h) Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.

i) Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

j) Lingkungan kerja disekitar

Merupakan suasana atau kondisi lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam bekerja.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kinerja seseorang.

k) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.

l) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

m) Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

### 3) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016:208), indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan ada enam, yaitu:

a) Kualitas (mutu)

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

b) Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seorang karyawan.

c) Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi

d) Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

e) Hubungan antar karyawan

Hubungan antar perseorangan akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yang memungkinkan satu sama lain saling mendukung untuk menghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik.

### 2.1.3 Disiplin Kerja

#### 1) Pengertian Disiplin Kerja

Secara Etimologis disiplin berasal dari bahasa Inggris, “*Discipline*” yang berarti pengikut atau penganut pengajaran, latihan dan sebagainya. Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan – peraturan yang ada dengan rasa senang hati, sedangkan

kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkannya.

Menurut Hasibuan (2018) Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku. Menurut Mangkunegara (2017:129) disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi, disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan menghambat pencapaian tujuan perusahaan.

Manusia yang sukses adalah manusia yang mampu mengatur dan mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja maka erat hubungannya antara manusia sukses dengan pribadi disiplin. Menurut Rivai (2019) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran merupakan sikap seorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga seseorang akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik bukan karena terpaksa. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah menanamkan jiwa disiplin mulai dari pimpinan dengan tujuan memberikan contoh kepada bawahan, dengan demikian suatu kerja karyawan dapat meningkat.

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan, atau sering dilanggar, maka karyawan akan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada peraturan atau ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik dan sangat menguntungkan bagi perusahaan.

## 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2016:194) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja ada lima yaitu:

### a) Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai, hal itu karena pada dasarnya pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai tersebut, agar pegawai disiplin dan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugasnya.

### b) Kepemimpinan

Kepemimpinan mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai, karena bagaimanapun pemimpin akan menjadi dan dijadikan contoh bagi para anggotanya.

### c) Kompensasi

Kompensasi juga berperan penting terhadap tingkat kedisiplinan pegawai, karena semakin besar gaji atau upah yang diterima oleh pegawai maka akan bertambah baik pula disiplin kerja pegawai.

d) Sanksi Hukum

Sanksi hukum yang semakin berat akan membuat pegawai takut untuk melakukan tindakan indisipliner dan membuat pegawai mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan.

e) Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka akan membuat pegawai menjadi disiplin karena adanya rasa takut pada diri mereka untuk melakukan kesalahan dan pelanggaran karena diawasi.

**3) Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Mangkunegara dan Octorent (2015), indikator disiplin kerja ada 6, diantaranya:

a) Ketepatan waktu datang ke tempat kerja

Perilaku datang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan perusahaan, apabila karyawan datang lewat dari jam kerja yang ditentukan maka absensi karyawan akan terhitung datang terlambat.

b) Ketepatan jam pulang ke rumah

Jam pulang karyawan harus sesuai dengan waktu yang ditetapkan perusahaan, sama dengan datang terlambat, pulang kerja lebih awal juga akan membuat absensi karyawan buruk.

c) Mematuhi semua peraturan perusahaan

Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai diharuskan mentaati semua peraturan perusahaan yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja agar kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja dapat terbentuk.

d) Penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan

Dalam beberapa perusahaan tentu memiliki seragam dan atribut yang biasanya dikenakan secara bersamaan, misalnya penggunaan batik setiap hari kamis.

e) Tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas

Tanggung jawab yang diberikan kepada individu apabila sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan maka pegawai telah memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi.

f) Melaksanakan tugas-tugas kerja sampai selesai setiap harinya

Tugas kerja (*job description*) yang dimiliki setiap karyawan wajib dikerjakan sampai selesai setiap harinya, untuk menghindari tertundanya pengerjaan tugas, efisiensi waktu sangat diperlukan dalam pengerjaan tugas.

#### 2.1.4 Motivasi Kerja

##### 1) Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Pamela dan Oloko (2015) Motivasi adalah kunci dari organisasi yang sukses untuk menjaga kelangsungan pekerjaan dalam organisasi dengan cara dan bantuan yang kuat untuk bertahan hidup. Motivasi yakni memberikan bimbingan yang tepat atau arahan, sumber daya dan imbalan agar karyawan terinspirasi dan tertarik untuk bekerja dengan cara yang anda inginkan.

Menurut Krisnayanti dan Utama (2018) setiap karyawan belum tentu bersedia mengerahkan prestasi kerja yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang

mau menggunakan seluruh potensinya untuk bekerja, daya dorong tersebut disebut motivasi. Menurut Terry (2015:114) motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan-perbuatan. Motivasi mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu, tujuan yang jika berhasil dicapai akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan- kebutuhan tersebut.

Motivasi kerja merupakan kebutuhan pokok manusia dan sebagai insentif yang diharapkan memenuhi kebutuhan pokok yang diinginkan, sehingga jika kebutuhan itu ada akan berakibat pada kesuksesan terhadap suatu kegiatan. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja tinggi akan berusaha agar pekerjaannya dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Menurut Hafidzi, dkk. (2019:52) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadikan dorongan bagi seseorang untuk bekerja. Menurut Sedarmayanti (2017:154) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif.

Setiap perusahaan tentu ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang

terlibat didalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang di kehendaki perusahaan, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja didalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu serta untuk memenuhi kebutuhan tertentu dalam perusahaan. Kuat lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasi yang dihasilkan.

## 2) **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Menurut Afandi (2018) ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu:

### a) **Kebutuhan hidup**

Kebutuhan untuk mempengaruhi hidup, yang termasuk dalam kebutuhan ini adalah makan, minum, perumahan, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku dan giat bekerja.

### b) **Kebutuhan masa depan**

Kebutuhan akan masa depan yang cerah dan baik pemenuhannya akan disiapkan dari jauh hari, sehingga akan menciptakan suasana tenang, harmonis dan optimis.

c) **Kebutuhan harga diri**

Kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan penghargaan prestasi dari karyawan. Idealnya seorang karyawan memiliki hak untuk memperoleh dan kewajiban untuk meraih atau mempertahankan pengakuan dari orang lain. Pengakuan akan diperoleh karyawan apabila ia berprestasi.

d) **Kebutuhan pengakuan prestasi kerja**

Kebutuhan atas prestasi kerja yang dicapai dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh.

**3) Indikator Motivasi Kerja**

Menurut Afandi (2018:29) beberapa indikator dari motivasi yaitu sebagai berikut:

a) **Balas jasa**

Segala sesuatu yang berbentuk barang, jasa, dan uang yang merupakan kompensasi yang diterima pegawai karena jasanya yang dilibatkan pada organisasi.

b) **Kondisi kerja**

Kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para pegawai yang bekerja didalam lingkungan tersebut. Kondisi kerja yang baik yaitu nyaman dan mendukung pekerjaan untuk dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik.

c) Fasilitas kerja

Segala sesuatu yang terdapat dalam organisasi yang ditempati dan dinikmati oleh pegawai, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

d) Prestasi kerja

Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai atau yang diinginkan oleh karyawan dalam bekerja. Untuk tiap-tiap karyawan prestasi yang didapatkan tidaklah sama ukurannya.

e) Pengakuan dari atasan

Merupakan pernyataan yang diberikan dari atasan apakah karyawannya sudah menerapkan motivasi yang telah diberikan atau tidak.

f) Pekerjaan itu sendiri

Pegawai yang mengerjakan pekerjaan dengan sendiri apakah pekerjaannya tersebut bisa menjadi motivasi untuk pegawai lainnya.

### 2.1.5 Komunikasi Interpersonal

#### 1) Pengertian Komunikasi Interpersonal

Di dalam organisasi kerja, komunikasi interpersonal lebih banyak dilakukan antar setiap pegawai. Hal tersebut disebabkan karena setiap pekerjaan perlu dikoordinasikan dengan baik oleh setiap divisi dalam suatu perusahaan. Segala informasi penting dan permasalahan yang terjadi harus dikomunikasikan dengan baik agar dapat diselesaikan dengan segera. Kesalahan informasi atau

penyampaian yang cukup baik akan menimbulkan konflik antar pegawai yang menyebabkan koordinasi terganggu dan kemudian akan berdampak pada hasil kinerja karyawan. Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang baik jika dimiliki oleh setiap pegawai akan meningkatkan sikap saling menghargai, empati, kerja sama dan kepuasan kerja.

Menurut Devito (2017:15) Komunikasi Interpersonal adalah pesan yang dikirim oleh pelaku komunikasi dengan efek pesannya secara langsung. Sedangkan definisi umum komunikasi interpersonal menurut Suryanto (2015:10) adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka atau berhadapan langsung yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi antarpribadi pada umumnya dipahami lebih bersifat pribadi dan berlangsung secara tatap muka atau *face to face*. Komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna paling tidak antara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar.

Devito (2013) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain. Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam menyampaikan pesan-pesan melalui lisan ataupun tulisan, sedangkan komunikasi non verbal merupakan bentuk komunikasi melalui gerakan tubuh atau bahasa tubuh (*Body Language*) sebagian

komunikasi antarpribadi memang memiliki tujuan, misalnya apabila seseorang datang untuk meminta saran atau pendapat kepada orang lain. Akan tetapi, komunikasi antarpribadi dapat juga terjadi relatif tanpa tujuan atau maksud tertentu yang jelas, misalnya ketika seseorang sedang bertemu dengan kawannya dan mereka itu saling bercakap-cakap dan bercanda.

Konsep jalinan hubungan sangat penting dalam kajian komunikasi antarpribadi. Jalinan hubungan merupakan seperangkat harapan yang ada pada partisipan yang dengan itu mereka menunjukkan perilaku tertentu di dalam berkomunikasi. Jalinan hubungan antarindividu hampir senantiasa melatarbelakangi pola-pola interaksi di antara partisipan dalam komunikasi antarpribadi. Seseorang yang baru saja saling berkenalan cenderung berhati-hati di dalam berkomunikasi. Hal ini tampak misalnya, ketika dalam menggunakan kata-kata mereka lebih selektif. Akan tetapi, seseorang yang bertemu dengan teman akrab cenderung terbuka dan spontan.

Dengan demikian, adanya komunikasi interpersonal yang sangat baik dapat meningkatkan kinerja karyawan secara perorangan yang kemudian akan berdampak pada kinerja secara keseluruhan. Komunikasi yang terjalin dengan baik antar karyawan dapat menimbulkan kondisi yang kondusif dan memberikan suasana yang nyaman bagi setiap karyawan. Kenyamanan dalam bekerja tersebutlah yang juga meningkatkan semangat kerja para pegawai yang berimplikasi pada peningkatan kinerja pegawai dalam suatu perusahaan.

## 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Wood (2013:31) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, diantaranya:

### a) Etika

Etika adalah cabang dari filsafat yang fokus pada prinsip moral dan aturan terkait perilaku. Etika menaruh perhatian pada masalah benar dan salah. Oleh karena komunikasi interpersonal bersifat tidak dapat ditarik kembali, ia selalu memiliki dampak dalam etika antarmanusia. Apa yang kita katakan dan apa yang kita lakukan berpengaruh terhadap orang lain. Dengan demikian, orang yang bertanggung jawab selalu berhati-hati dengan etika dalam komunikasi.

### b) Makna

Proses pemaknaan muncul dari bagaimana kita menginterpretasikan komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal, seorang selalu menerjemahkan apa yang dikatakan oleh orang lain.

### c) Hubungan

Komunikasi interpersonal adalah cara utama untuk membangun dan memperbaiki sebuah hubungan. Bagaimana cara kita menangani masalah, apakah dengan konfrontasi, menjauh, atau menggunakan strategi khusus untuk segera memperbaiki hubungan. Oleh karena komunikasi tidak memiliki makna intrinsik, kita harus membangkitkan pemahaman pribadi terkait komunikasi.

### 3) Indikator Komunikasi Interpersonal

Indikator-indikator komunikasi interpersonal menurut Silfia (2017) adalah sebagai berikut:

a) Keterbukaan (*openness*)

Merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil di dalam menerima pendapat orang lain. Terbuka pada orang-orang yang ingin berinteraksi, kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala sesuatu yang dikatakannya.

b) Empati (*Empathy*)

Adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.

c) Dukungan (*Support*)

Memiliki sikap untuk saling mendukung satu sama lain agar komunikasi dapat berjalan efektif. Karena komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat terjadi tanpa adanya dukungan antar satu sama lain.

d) Rasa positif (*Positiveness*)

Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, proses pelaksanaan komunikasi yang efektif. komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, mempunyai perasaan positif terhadap orang lain dan berbagai situasi komunikasi.

e) Kesamaan (*Equality*)

Yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara. Usahakan dalam berkomunikasi memiliki rasa saling memiliki kepentingan dan memerlukan. Dengan cara menempatkan diri untuk bersikap setara dengan komunikan atau komunikator, jangan sampai kita merasa lebih unggul dan jangan sampai pula memaksakan kehendak.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat hasil penelitian yang dilakukan maka dalam melaksanakan penelitian harus didukung dan diperkuat oleh penelitian terdahulu yang berfungsi sebagai referensi dan membandingkan hasil penelitian dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melaksanakan penelitian:

### 2.2.1 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Eliati (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Bajo. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 39 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ).
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada

PT. Wisata Angkasa Permai. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

- 3) Penelitian dilakukan oleh Hestini dan Haryani (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Semarang Barat. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) Motivasi Kerja ( $X_2$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)
- 4) Penelitian dilakukan oleh Suriati (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Ciomas Adisatwa Medan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 85 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).
- 5) Penelitian dilakukan oleh Fadillah dan Nasution (2022), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai UPT. Pengujian Dan Sertifikasi Mutu Barang Medan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 20 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) dan Motivasi( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

### 2.2.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian dilakukan oleh Rubiyanto (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepemimpinan Dan Pemberdayaan Sebagai Variabel Moderasi Pada Akpelni Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 104 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Ma'Aruf (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nirha Jaya Teknik Makassar. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 83 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Mardina, dkk. (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Suwanto (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Bmt El-Raushan Tangerang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah

sampel sebanyak 100 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Kepemimpinan ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ).

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah (2018), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Bama Berita Sarana Televisi (BBSTV Surabaya). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 63 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ), sementara variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ )

### **2.2.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan**

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Rahmi dan Putra (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Department Food And Beverage Service Di Hotel Le Meriden Jakarta. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 78 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ).
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Falah (2020), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Syntax Corporation Indonesia.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_1$ ) dan Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ).

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Karlina (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pusat LPP TVRI. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 78 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_1$ ), Disiplin Kerja ( $X_2$ ) dan Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ).
- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Umam (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kec. Tanara). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana, dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ).
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Rinda, dkk. (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Kecamatan Bogor Tengah. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang. Didapatkan hasil bahwa variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ).