

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, instansi pemerintah berupaya meningkatkan kualitas, baik dalam pengelolaan sumber daya manusia maupun kinerja keseluruhan. Instansi pemerintah adalah kumpulan individu yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas negara, sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat luas. Tujuan organisasi dapat tercapai jika mampu mengelola sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Saat ini, instansi pemerintah di bidang jasa pelayanan masyarakat mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Salah satu instansi pemerintah yang penting di bidang pelayanan masyarakat adalah Kantor Pemerintah Desa.

Kantor Desa merupakan pusat pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat desa. Pemerintahan desa dijalankan oleh pemerintah desa yang memiliki kewenangan di berbagai bidang, termasuk kewenangan di bidang desa, pelaksanaan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, serta masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul dan adat istiadat desa (UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 18). Dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Pemerintah Desa, tidak terlepas dari peran manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah aset penting yang tidak terpisahkan dalam suatu organisasi dan berperan sebagai pendukung sumber daya lainnya untuk mencapai hasil optimal demi tercapainya tujuan organisasi. Menurut Susan (2019), manajemen sumber daya manusia mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan,

kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian pegawai, dengan maksud untuk mewujudkan tujuan organisasi, individu, dan masyarakat. Ajabar (2020) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok bagi organisasi dalam menjalankan tujuannya.

Menurut Triharso (2020), sumber daya manusia adalah fungsi organisasi yang fokus pada rekrutmen, pengelolaan, dan pengarahan bagi pegawai. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting dan tidak bisa terlepas dari sebuah organisasi. Organisasi dapat berkembang pesat apabila di dalamnya memiliki banyak sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya masing-masing, jika sumber daya manusia di organisasi tersebut tidak berkualitas maka perkembangan organisasi tersebut juga akan terhambat. Kualitas sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh sejauh mana sistem yang ada dalam organisasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan baik pegawai maupun organisasi itu sendiri. Salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk pegawai menyelesaikan atau mencapai tujuannya. Kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai *performa*. Pegawai dapat bekerja dengan baik jika memiliki kinerja yang tinggi, yang sesuai dengan standar organisasi dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang berdasarkan kualitas, kuantitas, dan waktu kerja (Sutrisno, 2019). Menurut Simamora (2018), kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk pekerjaan pegawai dan merupakan

indikator keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal individu. Dalam organisasi, kinerja individu sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dan pencapaian tujuan, dengan mempertimbangkan produktivitas, kualitas dan pelayanan pegawai.

Peningkatan kinerja pegawai membawa kemajuan bagi organisasi dalam persaingan yang tidak stabil. Kinerja ini menentukan kemajuan organisasi dan diukur melalui kuantitas serta kualitas pekerjaan yang dilakukan. Kinerja pegawai yang tinggi dapat meningkatkan inovasi dalam organisasi. Sebaliknya, kinerja pegawai yang rendah dapat menyebabkan kerugian dan merusak mutu organisasi (Paais, 2018). Permasalahan kinerja pegawai memerlukan peran manajemen sumber daya manusia yang efektif untuk memelihara dan meningkatkan kinerja pegawai secara optimal. Kurangnya kinerja pegawai disebabkan adanya masalah yang dihadapi oleh suatu organisasi seperti lemahnya komunikasi antar pegawai, motivasi kerja yang rendah serta kurangnya disiplin kerja dalam melaksanakan tugas.

Ada beberapa faktor pendorong yang menjadikan pegawai mampu menghasilkan kinerja yang baik dan memuaskan bagi instansi. Faktor pertama adalah komunikasi. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide, dan perasaan antara individu atau kelompok. Sebagai makhluk sosial, manusia berinteraksi dan menjalin hubungan sehari-hari melalui komunikasi, tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti telepon, pesan, dan media sosial. Kemajuan teknologi telah memperluas dan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam organisasi, sehingga pemanfaatan teknologi yang tepat menjadi faktor penentu

keberhasilan komunikasi. Menurut Wandu (2019), komunikasi yang efektif sangat penting dalam organisasi untuk memastikan pesan-pesan pekerjaan dimengerti dengan baik oleh sesama pegawai. Komunikasi yang baik akan menyebabkan pemahaman yang lebih baik dan kolaborasi yang efektif di antara pegawai. Kurangnya komunikasi akan menyebabkan kesalahpahaman dan hambatan dalam mencapai tujuan organisasi.

Pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan baik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Komunikasi sangat penting dalam organisasi, terutama untuk manajemen, karena masalah sering timbul dari komunikasi yang tidak efektif. Komunikasi yang efektif diperlukan untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Komunikasi membantu pegawai memahami posisi mereka dalam organisasi dan menyalurkan perilaku mereka untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada komunikasi yang baik. Jika komunikasi yang baik dilakukan secara konsisten, kinerja pegawai dapat meningkat baik dalam hal kualitas maupun kuantitas.

Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai berdasarkan penelitian Rahmawati (2021), Rialmi (2020), dan Wandu, dkk. (2019) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Artinya, jika komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, komunikasi yang baik akan meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas. Sebaliknya, penelitian oleh Fachrezi (2019) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika komunikasi

berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman, menurunkan motivasi, dan kinerja pegawai.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja. Motivasi kerja adalah faktor penting yang mempengaruhi produktivitas pegawai dalam suatu organisasi. Dengan memahami dan meningkatkan motivasi kerja, organisasi dapat mencapai tujuan dengan lebih efektif serta meningkatkan kepuasan dan kinerja pegawai. Menurut Adhari & Zelviean (2021), motivasi kerja adalah arah perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja. Motivasi diperlukan agar pegawai bekerja secara optimal dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya. Motivasi kerja tidak hanya berperan dalam meningkatkan produktivitas, tetapi juga dalam menjaga semangat dan komitmen pegawai terhadap tujuan organisasi. Tanpa motivasi yang memadai, pegawai dapat kehilangan arah dan performa mereka dapat menurun drastis.

Menurut Wahjono et al. (2020:69), motivasi adalah langkah untuk mempengaruhi perilaku seseorang dengan memahami kebutuhan dan keinginannya. Motivasi dapat berasal dari dalam maupun luar individu, seperti gaji besar, pimpinan yang mendukung, fasilitas kerja memadai, lingkungan kerja nyaman, dan rekan kerja yang menyenangkan (Hasibuan & Silvy, 2019). Uhing (2019) menyatakan bahwa motivasi adalah kondisi atau energi yang menggerakkan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2019), motivasi adalah bagaimana cara mendorong semangat kerja pegawai agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan seluruh kemampuan dan keterampilan untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi kerja yang baik akan membantu menciptakan

lingkungan kerja yang dinamis dan kondusif, yang pada akhirnya akan membawa dampak positif bagi kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan.

Mangkunegara (2019) menambahkan bahwa motivasi dan kinerja saling berkaitan, sikap mental yang positif akan memperkuat motivasi untuk mencapai kinerja maksimal. Motivasi sangat penting bagi manajemen untuk memastikan pegawai memberikan kontribusi positif terhadap tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung memiliki kinerja dan prestasi yang tinggi, sedangkan rendahnya motivasi akan menurunkan kinerja.

Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai berdasarkan penelitian Ratnawati (2020), Hustia (2020), serta Ardhani dan Ratnasari (2019), menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai atau karyawan. Artinya, jika motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, maka pegawai akan bekerja lebih efektif, produktif, dan puas, yang pada akhirnya meningkatkan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, penelitian oleh Djaya (2021) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, maka pegawai mungkin akan mengalami penurunan kinerja, kepuasan kerja, dan komitmen terhadap tujuan organisasi, yang dapat mengakibatkan hasil kerja yang kurang optimal serta potensi masalah seperti *turnover* yang lebih tinggi.

Selain motivasi kerja, faktor ketiga yang harus diperhatikan suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Disiplin kerja adalah kepatuhan seseorang dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena kesadaran diri tanpa paksaan dari pihak luar (Arikunto, 2018). Disiplin kerja merupakan faktor

kunci dalam menentukan kinerja dan produktivitas pegawai dalam organisasi, mencakup ketepatan waktu, kehadiran, dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.

Disiplin yang baik menunjukkan tanggung jawab pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan teratur, sementara kurangnya disiplin dapat menyebabkan penurunan kinerja dan peningkatan absensi. Organisasi harus menegakkan disiplin kerja melalui pengawasan yang konsisten dan pemberian sanksi yang adil. Disiplin kerja membantu individu mengetahui apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam organisasi, serta meningkatkan tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan tugas.

Penelitian Nurjaya (2021), Hasibuan dan Silvy (2019), serta Tanjung dan Manalu (2019) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, jika disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, maka pegawai akan lebih patuh terhadap peraturan, hadir tepat waktu, dan bekerja lebih efisien, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, penelitian oleh Muna dan Isnawati (2022) menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, maka kedisiplinan pegawai mungkin tidak cukup untuk meningkatkan produktivitas atau pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian ini menguji kembali hasil-hasil dari penelitian sebelumnya dengan lokasi yang berbeda, yaitu di Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara.

Berikut adalah data absensi pegawai pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara:

Tabel 1.1
Data Absensi Pegawai Kantor Desa Peguyangan Kangin
Pada Tahun 2023

Bulan	Jumlah Pegawai (Orang)	Hari Kerja/Bulan	Jumlah Seluruh Hari Kerja (Hari)	Hari Tidak Hadir (Hari)	Persentase Tingkat Absensi (%)
a	b	c	$d = b \times c$	e	$f = e : d \times 100\%$
Januari	48	19	912	75	8.22
Februari	48	20	960	68	7.08
Maret	48	21	1008	66	6.55
April	48	19	912	78	8.55
Mei	48	19	912	64	7.02
Juni	48	18	864	54	6.25
Juli	48	22	1056	62	5.87
Agustus	48	19	912	61	6.69
September	48	21	1008	73	7.24
Oktober	48	21	1008	70	6.94
November	48	23	1104	68	6.16
Desember	48	19	912	52	5.70
Jumlah		241	11568	791	82.28
Rata-Rata		20.08	964	65.92	6.86

Sumber: Data Absensi Kantor Desa Peguyangan Kangin Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat absensi pegawai Kantor Desa Peguyangan Kangin dari bulan Januari hingga Desember 2023 selalu berubah yang menunjukkan angka fluktuatif, di mana tingkat rata-rata absensi yang terjadi pada tahun 2023 yaitu sebesar 6,86%. Ketidakhadiran pegawai yang terlalu sering terjadi menyebabkan kinerja pegawai menurun karena pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya akan terus tertunda dan terus menumpuk sehingga pekerjaan tidak terselesaikan tepat waktu.

Ardana (2012) menyatakan bahwa tingkat absensi yang melebihi 3% dianggap tinggi dan melampaui target yang ditetapkan oleh instansi. Kondisi ini dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, semakin tinggi tingkat absensi, semakin rendah kinerja pegawai di instansi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa absensi yang tinggi mencerminkan kurangnya disiplin kerja, yang berdampak negatif pada produktivitas dan efektivitas kinerja pegawai secara keseluruhan. Hasil persentase tingkat absensi pegawai pada Kantor Desa Peguyangan Kangin Denpasar Utara merupakan salah satu indikasi adanya masalah dalam kinerja pegawai.

Berikut merupakan data rencana dan realisasi program kerja pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara:

Tabel 1.2
Data Rencana dan Realisasi Program Kerja Kantor Desa Peguyangan Kangin Tahun 2021-2023

Tahun	Bidang	Rencana Program Kerja	Realisasi Program Kerja
2021	Penyelenggara Pemerintahan Desa	39 Kegiatan	39 Kegiatan
	Pembangunan Desa	30 Kegiatan	30 Kegiatan
	Pembinaan Kemasyarakatan	45 Kegiatan	45 Kegiatan
	Pemberdayaan Masyarakat	15 Kegiatan	15 Kegiatan
2022	Penyelenggara Pemerintahan Desa	42 Kegiatan	42 Kegiatan
	Pembangunan Desa	12 Kegiatan	12 Kegiatan
	Pembinaan Kemasyarakatan	50 Kegiatan	49 Kegiatan
	Pemberdayaan Masyarakat	11 Kegiatan	10 Kegiatan
2023	Penyelenggara Pemerintahan Desa	23 Kegiatan	20 Kegiatan
	Pembangunan Desa	9 Kegiatan	9 Kegiatan
	Pembinaan Kemasyarakatan	21 Kegiatan	20 Kegiatan
	Pemberdayaan Masyarakat	14 Kegiatan	12 Kegiatan

Sumber: Rencana Program Kerja Kantor Desa Peguyangan Kangin

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan belum optimalnya kinerja dari pegawai Kantor Desa Peguyangan Kangin. Target program kerja Kantor Desa Peguyangan Kangin dari tahun 2021 hingga 2023 mengalami fluktuasi, data tabel menunjukkan kinerja yang dihasilkan cukup baik namun belum maksimal. Belum optimalnya kinerja pegawai Kantor Desa Peguyangan Kangin terlihat pada tidak tercapainya beberapa target program kerja yang telah direncanakan. Di mana program kerja desa mengalami penurunan serta pencapaiannya yang kurang maksimal pada tahun 2022 dan 2023. Maka dari itu, sumber daya manusia sangat berperan penting dalam memaksimalkan pencapaian target program kerja Desa Peguyangan Kangin.

Permasalahan penurunan target program kerja dan pencapaian yang masih belum maksimal pada kantor desa disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu kurang efektifnya komunikasi antar sesama rekan kerja, menurunnya motivasi pegawai karena kurangnya kompensasi yang layak atas kontribusi yang diberikan dan kurangnya kesadaran kedisiplinan pegawai, sehingga hal tersebut dapat berdampak pada pencapaian target kerja atau kinerja pegawai.

Kantor Desa Peguyangan Kangin merupakan suatu instansi pemerintah desa yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat di lingkungan Desa Peguyangan Kangin serta lembaga yang mengembangkan Desa Peguyangan Kangin. Kantor desa ini merupakan salah satu kantor di bawah Kecamatan Denpasar Utara dengan wilayah administratif yang mencakup Desa Peguyangan Kangin. Kantor desa ini dipimpin oleh seorang Perbekel yang bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan pemerintahan, kemasyarakatan, dan negosiasi umum di tingkat desa. Sebagai unit pemerintahan terdepan, Kantor Desa Peguyangan Kangin memiliki tugas utama menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Jumlah pegawai di Kantor Desa Peguyangan Kangin adalah sebanyak 48 orang. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai di kantor desa sangat bergantung pada komunikasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja untuk mencapai kinerja yang optimal. Komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kualitas layanan. Motivasi kerja yang tinggi diperlukan agar setiap pegawai melaksanakan tugas dengan semangat dan tanggung jawab. Disiplin kerja yang baik menjadi kunci penting dalam menjaga konsistensi pelayanan publik dan menciptakan lingkungan kerja yang teratur dan efisien.

Ketiga aspek ini, yaitu komunikasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja, saling mendukung untuk meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan organisasi. Komunikasi yang efektif antara pimpinan, pegawai, dan masyarakat menjadi fondasi utama untuk memastikan pelayanan berjalan lancar tanpa hambatan informasi. Sementara itu, motivasi kerja dan disiplin kerja membantu pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan kreatif, bertanggung jawab, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Dengan demikian, ketiga aspek ini merupakan elemen kunci dalam menciptakan kinerja yang unggul baik secara individu maupun organisasi. Tanpa komunikasi yang efektif, motivasi kerja, dan disiplin kerja, kinerja pegawai dapat menurun, menghambat pencapaian tujuan organisasi dan menyebabkan pelayanan yang tidak optimal.

Berdasarkan hasil observasi di kawasan Kantor Desa Peguyangan Kangin, ditemukan beberapa fenomena yang menghambat kinerja pegawai. Fenomena pertama adalah kurang efektifnya komunikasi pegawai dalam lingkungan kerja, pegawai kurang mendengarkan instruksi dengan seksama dan belum mampu memberikan respons yang menunjukkan bahwa mereka memahami apa yang

disampaikan oleh rekan kerja. Akibatnya, terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Fenomena kedua yaitu motivasi kerja pegawai yang rendah akibat kompensasi yang dirasa tidak memadai, pimpinan kantor kurang meningkatkan motivasi kerja pegawai seperti memberikan gaji yang layak kepada pegawai berdasarkan atas kontribusi pekerjaan pegawai yang patut diapresiasi. Fenomena ketiga adalah rendahnya disiplin kerja pegawai, banyak pegawai yang sering datang terlambat dan absen selama jam kerja karena kurangnya pengawasan dan penegakan aturan dari pimpinan. Akibatnya, produktivitas kinerja menurun.

Pemerintah desa senantiasa berupaya menciptakan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas baik, sehingga dapat melayani masyarakat serta mewujudkan program-program desa untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat serta kemajuan desa itu sendiri. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami aspek-aspek yang memengaruhi kinerja pegawai serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dapat dikaji sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan landasan dalam pengembangan serta penerapan media pembelajaran yang lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan nilai tambah bagi pengetahuan ilmiah dalam bidang komunikasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, yang berhubungan dengan teori penetapan tujuan (*goal setting theory*).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia. Mahasiswa dapat memperdalam pemahaman yang sudah diperoleh

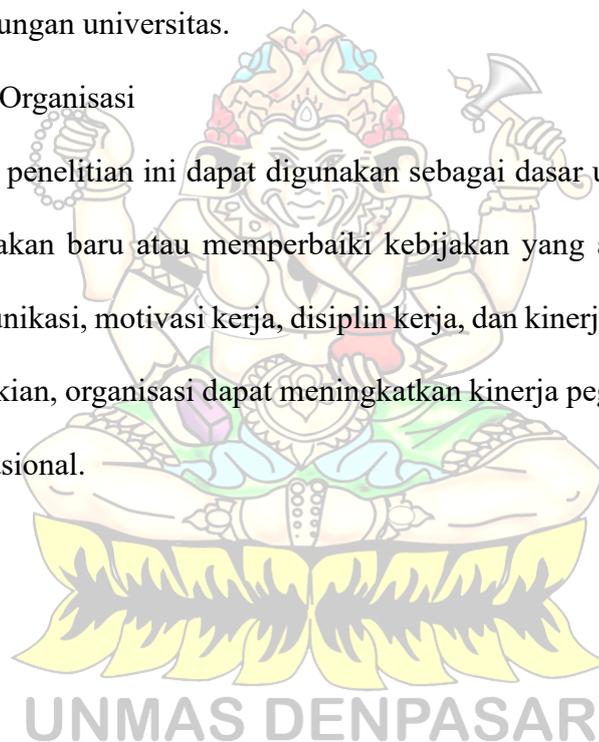
melalui berbagai kegiatan pembelajaran, terutama yang berkaitan dengan komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja, dan kinerja pegawai.

b. Bagi Universitas

Sebagai bahan dan referensi pertimbangan bagi universitas dalam pengambilan keputusan di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pelatihan, serta mengoptimalkan manajemen sumber daya manusia di lingkungan universitas.

c. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan baru atau memperbaiki kebijakan yang ada terkait dengan komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja, dan kinerja pegawai. Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai dan efisiensi operasional.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal Setting Theory adalah salah satu teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1968 dan kemudian diperluas oleh Gary Latham pada tahun 1990. Teori ini menjelaskan bagaimana penetapan sasaran atau tujuan dapat memengaruhi motivasi dan kinerja individu. Teori ini didasarkan pada bukti yang menunjukkan bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan atau keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak.

Menurut teori ini, individu yang memiliki tujuan yang jelas dan menantang cenderung lebih termotivasi untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Penetapan tujuan yang menantang dan dapat diukur juga dapat meningkatkan prestasi kerja, yang pada gilirannya meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja. Teori ini juga menekankan pentingnya komitmen individu terhadap tujuan mereka, karena komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakan dan hasil kinerja mereka.

Dalam konteks organisasi, kesesuaian antara tujuan individu dan tujuan organisasi sangat penting untuk mencapai kinerja optimal. Dengan menggunakan pendekatan *Goal Setting Theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai tujuannya. Penetapan tujuan dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri atau diwajibkan oleh organisasi sebagai kebijakan. Teori ini menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja, di mana pemahaman individu terhadap tujuan akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

2.1.2 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide, atau pesan antara dua pihak atau lebih melalui berbagai metode seperti berbicara, menulis, atau isyarat. Tujuannya adalah untuk mencapai pemahaman bersama secara efektif dan jelas. Komunikasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap manusia. Menurut Wibowo (2019), komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak, baik individu, kelompok, maupun organisasi, sebagai pengirim (*sender*) kepada pihak lain sebagai penerima (*receiver*), dengan tujuan agar informasi tersebut dipahami dan terbuka peluang untuk memberikan respons balik kepada pengirim (*sender*). Menurut Hisbullah (2019) komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok melalui sistem yang layak, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

Sukmawati (2020) menyatakan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran, penyampaian dan penerimaan berita, ide atau informasi dari seseorang ke orang lain. Dalam sebuah organisasi komunikasi yang baik akan menjadikan antar pegawai tidak terjadi kesalahpahaman komunikasi dalam aktivitas kerjanya. Menurut Fransiska (2020) menyimpulkan bahwa komunikasi dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi. Melalui komunikasi, pegawai memperoleh keterangan tentang pekerjaan yang memungkinkan mereka bertindak dengan tanggung jawab, sambil mengembangkan semangat kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide, atau pesan antara dua pihak atau lebih melalui berbagai metode seperti berbicara, menulis, atau isyarat, dengan tujuan mencapai pemahaman bersama secara efektif dan jelas serta agar dapat mendisiplinkan kerja atau mempengaruhi perilaku individu atau kelompok.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komunikasi

Menurut Purwanti (2020), ada 8 faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

- a. Perkembangan, merupakan cara berkomunikasi berdasarkan proses yang dialami oleh seseorang ketika masih kecil hingga dewasa dalam memahami cara komunikasi yang baik.
- b. Persepsi, cara pandang seseorang terhadap suatu pesan yang diterimanya.
- c. Emosi, perasaan yang muncul secara mendadak ketika berkomunikasi.
- d. Jenis kelamin, cara memahami komunikasi yang sangat berbeda antara laki-laki dan perempuan.
- e. Pengetahuan, sangat diperlukan untuk bisa membantu berkomunikasi dengan baik.
- f. Peran dan hubungan, menjadi salah satu gaya komunikasi yang harus memiliki peran dan hubungan antara orang yang saling berkomunikasi.
- g. Lingkungan, lingkungan yang nyaman akan membentuk interaksi komunikasi efektif.

- h. Jarak, membantu dalam menimbulkan rasa yang aman ketika berkomunikasi dengan jarak yang jauh.

3. Indikator Komunikasi

Menurut Purwanto dalam Ginting (2018), dalam melakukan komunikasi yang efektif ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan, di antaranya:

- a. Persepsi

Komunikasi harus mampu memprediksi apakah pesan-pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Audiensi, sebagai penerima pesan, kemudian akan mengantisipasi reaksi komunikator untuk menyusun pesan penyesuaian guna menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi tersebut.

- b. Ketepatan

Secara umum, audiensi memiliki kerangka berpikir tertentu. Agar komunikasi yang dilakukan mencapai sasaran, seseorang perlu mengekspresikan pesan sesuai dengan apa yang ada dalam kerangka berpikir audiensi. Jika hal ini diabaikan, yang muncul adalah *miss communication*.

- c. Kredibilitas

Dalam berkomunikasi, komunikator perlu memiliki keyakinan bahwa audiensi adalah orang-orang yang dapat dipercaya. Demikian juga sebaliknya, komunikator harus memiliki keyakinan terhadap inti pesan dan maksud yang ingin mereka sampaikan.

d. Pengendalian

Dalam berkomunikasi, audiensi akan memberikan reaksi atau tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Reaksi mereka dapat membuat komunikator tertawa, menangis, bertindak, perubahan pikiran, atau bersikap lembut, yang dipengaruhi oleh intensitas reaksi yang tunjukan audiensi terhadap pesan yang disampaikan diterima. Sebaliknya, reaksi audiensi bergantung pada berhasil atau tidaknya komunikator mengendalikan audiensinya saat melakukan proses komunikasi.

e. Keharmonisan

Komunikator yang baik tentu akan selalu dapat menjaga hubungan yang harmonis dengan audiensi sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan mencapai tujuannya.

2.1.3 Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan internal dan eksternal yang mempengaruhi individu untuk berperilaku tertentu dalam pekerjaan mereka. Dorongan ini mencakup kebutuhan, keinginan, tujuan dan insentif yang membuat pegawai bersemangat mencapai kinerja optimal dan berkontribusi terhadap tujuan organisasi. Menurut Afandi dalam Tarigan B & Priyanto A. A (2021:3), motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangat dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas tersebut memperoleh hasil yang baik dan berkualitas.

Menurut Supartha & Sintaasih dalam Potu *et al* (2021:388), motivasi diartikan sebagai suatu kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu agar memperoleh hasil atau tujuan yang diharapkan. Menurut Muhammad Busro dalam Kurniawan *et al* (2021:389), motivasi kerja merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuan serta kemauan untuk menggunakan usaha tingkat tinggi demi mencapai tujuan organisasi. Menurut Priansa dalam Zinni Z *et al* (2021:670), motivasi kerja adalah tindakan dan faktor yang dapat mempengaruhi pegawai untuk berprestasi sesuai dengan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat mendorong perilaku individu agar bekerja dengan semangat, kesungguhan dan keikhlasan sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Mangkunegara (2020) pada dasarnya faktor-faktor motivasi dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Penelitian ini mengemukakan motivasi terdiri dari 2 faktor, yaitu:

1. Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri seorang pegawai yang mendorong untuk berprestasi. Faktor intrinsik di antaranya:

a. Prestasi

Prestasi pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

Motivasi berperan penting dalam mendukung pencapaian prestasi ini, karena motivasi memiliki hubungan positif dengan produktivitas kerja.

b. Pengakuan

Pengakuan adalah keadaan di mana seseorang ingin diakui keberadaannya dan pencapaiannya oleh pimpinan di tempat kerja. Pengakuan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti menyatakan keberhasilan secara langsung, terutama di hadapan orang lain, memberikan surat penghargaan, memberikan hadiah berupa uang tunai, memberikan medali, memberikan kenaikan gaji, atau promosi.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab berarti kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan aturan dan instruksi yang diberikan. Semakin tinggi kedudukan pegawai, semakin besar tanggung jawab yang mereka miliki. Pegawai akan berusaha melaksanakan seluruh tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan.

d. Pengembangan Potensi Individu (*Advancement*)

Pengembangan potensi individu adalah peluang bagi pegawai untuk maju dan berkembang dalam pekerjaan mereka, seperti melalui kenaikan jabatan dan promosi. Pengembangan ini terutama terkait dengan penggunaan teknologi informasi, karena

pegawai menyadari bahwa pengembangan diri sangat penting untuk peningkatan kinerja.

2. Faktor Ekstrinsik

Ekstrinsik adalah faktor yang timbul dari luar diri pegawai yang mampu mempengaruhi motivasi kerja seseorang pegawai, faktor ekstrinsik antara lain:

a. Gaji

Gaji adalah imbalan berupa uang atas hasil kerja pegawai yang disesuaikan dengan beban kerja. Tujuan pemberian gaji adalah untuk memenuhi kebutuhan fisik dan hidup minimal. Motivasi dalam organisasi dipengaruhi oleh pemimpin, yang memainkan peran penting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi. Kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar rekan kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja. Kepuasan kerja terjadi ketika kebutuhan pegawai terpenuhi melalui kegiatan bekerja, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas pegawai dalam organisasi.

b. Kondisi kerja adalah keadaan tempat pegawai bekerja, mencakup aspek fisik, psikologis, dan peraturan yang berlaku. Kondisi kerja ini berdampak pada kepuasan dan produktivitas pegawai. Tingkat kehadiran mempengaruhi semangat kerja pegawai, yang pada gilirannya mempercepat penyelesaian pekerjaan. Kondisi kerja

yang kondusif juga membantu mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan pegawai.

c. Supervisi

Supervisi yang baik memberikan pengarahan dan bimbingan kepada pegawai agar mereka dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Supervisor memiliki posisi yang sangat dekat dengan pegawai, selalu memperhatikan dan mendukung mereka dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

3. Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja pegawai menurut Maslow dalam Hasibuan (2019) antara lain:

a. Fisiologis atau Kebutuhan Fisik

Ditunjukkan dengan pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus, uang makan, uang transportasi, fasilitas perumahan dan sebagainya.

b. Keamanan

Ditunjukkan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja, seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kesehatan dan perlengkapan keselamatan kerja.

c. Sosial

Ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain, yang di antaranya dengan menjalin hubungan kerja yang harmonis, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.

d. Penghargaan

Ditunjukkan dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuan, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh pegawai lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.

e. Aktualisasi Diri

Ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, di mana pegawai tersebut akan mengerahkan kecakapannya, kemampuan, ketrampilan dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh organisasi dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

2.1.4 Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi, termasuk ketepatan waktu dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Menurut Hasibuan (2019) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Sutrisno (2021), disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang ada, atau sikap, tingkah laku, serta perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

Menurut Rivai (2019) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para atasan untuk berkomunikasi dengan bawahan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan

kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati peraturan, norma dan prosedur yang berlaku pada suatu organisasi, yang mencerminkan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Disiplin kerja mendorong semangat kerja, meningkatkan kepatuhan terhadap aturan dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Agustini (2019) faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai atau pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Kompensasi besar atau kecil dapat mempengaruhi penegakan disiplin.
- b. Ada atau tidak adanya pemimpin teladan di organisasi, pemimpin teladan sangat penting, karena dalam suatu organisasi atau perusahaan, seluruh pegawai akan memperhatikan bagaimana pemimpin itu mampu menegakkan disiplin dalam dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan diri dari perkataan, tindakan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang telah ditetapkan.
- c. Ada aturan-aturan tertentu yang bisa dijadikan pedoman. Pengembangan disiplin tidak akan dilakukan dalam organisasi.
- d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan. Jika ada pegawai yang melanggar disiplin, maka perlu adanya keberanian dari pimpinan untuk mengambil tindakan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukannya.

- e. Baik tidaknya pemimpin memperhatikan pegawai. Pegawai adalah manusia yang memiliki karakter yang berbeda satu sama lain.
- f. Terciptanya kebiasaan-kebiasaan yang mendukung terbentuknya kedisiplinan.

3. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Siswanto (2019) indikator dari disiplin kerja ada 5, yaitu sebagai berikut:

a. Frekuensi Kehadiran

Frekuensi kehadiran merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai. Semakin tinggi frekuensi kehadirannya maka pegawai tersebut telah memiliki disiplin kerja yang tinggi.

b. Tingkat Kewaspadaan

Pegawai yang dalam pelaksanaan pekerjaannya selalu penuh perhitungan dan ketelitian memiliki tingkat kewaspadaan yang tinggi terhadap dirinya maupun pekerjaannya.

c. Ketaatan pada Standar Kerja

Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai diharuskan menaati semua standar kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan-aturan dan pedoman kerja agar terjamin keselamatan dalam pekerjaannya.

d. Ketaatan pada Peraturan Kerja

Demi kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja, seluruh pegawai harus taat terhadap peraturan yang telah dibuat.

e. Etika Kerja

Diperlukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar tercipta suasana harmonis dan saling menghargai antar sesama pegawai.

2.1.5 Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Afandi (2021), kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya, dengan hasil yang diharapkan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja mencakup aspek kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Chairunnisah (2021) mendefinisikan kinerja sebagai pelaksanaan fungsi pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, dengan pencapaian hasil secara kualitas dan kuantitas.

Menurut Enny (2019), kinerja merupakan keterampilan kompleks dan sangat penting yang dimiliki oleh seorang pegawai atau pengawas. Menurut Kasmir (2019), kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar dan tujuan organisasi. Kinerja mencakup kuantitas, kualitas, efisiensi, dan efektivitas, serta mencerminkan kemampuan dan kesediaan pegawai untuk mendukung tujuan organisasi secara legal, etis, dan efektif.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai pada saat melakukan pencapaian dapat disebabkan oleh beragam faktor, menurut Kasmir (2021) faktor tersebut antara lain:

a. Keahlian dan Kemampuan

Setiap orang baik atasan maupun bawahan harus memiliki kemampuan dan keahlian yang dapat dipakai untuk mewujudkan tujuan organisasi. Semakin ahli dan mampu seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat semakin ringan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, oleh sebab itu melalui kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang akan berpengaruh pada kinerja setiap orang.

b. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki *output* pekerjaan yang baik itu disebabkan karena seseorang tersebut mempunyai kemampuan yang lebih detail akan bidang tersebut. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki kemampuan tentang pekerjaannya yang memadai maka hasil *output* yang didapatkan cenderung rendah.

c. Rancangan Kerja

Suatu faktor di mana pegawai dimudahkan dalam menjalankan tanggung jawab beserta tugasnya. Suatu pekerjaan dengan rancangan yang bagus akan mengurangi tingkat kesulitan pegawai dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang dijalankannya.

d. Kepribadian

Merupakan keseluruhan seorang individu dalam berinteraksi dan bereaksi satu dengan yang lainnya dalam sebuah organisasi. Seseorang yang mempunyai pribadi baik, dipastikan mampu menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab serta penuh kesungguhan sehingga akan berpengaruh pada kinerjanya yang semakin baik.

e. Motivasi Kerja

Faktor ini muncul dari dalam diri seorang pegawai supaya seseorang tergerak atau terpengaruh dalam menjalankan sesuatu, jika seseorang mempunyai dukungan yang kuat dari sekelilingnya, maka orang tersebut akan termotivasi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

f. Kepemimpinan

Merupakan sikap atasan dalam mengorganisasikan sistem kerja terhadap anggotanya dalam mendorong penyelesaian tugas dan kewajiban yang diamanahkan kepada mereka. Peningkatan kinerja pegawai dapat terlihat dari perilaku seorang pemimpin jika pemimpinnya menyenangkan, mampu mengayomi, dan membimbing dengan baik, maka dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan baik.

g. Komitmen

Faktor yang memengaruhi kinerja pegawai sesuai dengan kepatuhan pegawai dalam menjalankan setiap peraturan yang berlaku di sebuah organisasinya. Dengan kesepakatan yang ada bahwa pegawai akan mematuhi setiap *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku, maka pegawai tersebut berupaya maksimal dalam bekerja dan merasa bersalah jika peraturan tersebut dilanggar.

h. Gaya Kepemimpinan

Merupakan sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah kepada bawahannya. Kenyataannya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi suatu organisasi.

i. Lingkungan Kerja

Merupakan suasana dan kondisi lingkungan yang berada di sekitar seseorang bekerja. Suasana yang nyaman dan aman akan memberi kenyamanan sehingga kinerja pegawai dengan lebih optimal.

3. Indikator Kinerja Pegawai

Arneswari (2019) menyatakan bahwa secara umum, indikator kinerja pegawai dapat dikelompokkan menjadi 5 jenis, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas

Setiap individu maupun organisasi selalu berusaha untuk mencapai kualitas pekerjaan yang baik. Kualitas pekerjaan yang baik dapat meningkatkan kinerja para pegawai dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah ukuran penting dalam menciptakan organisasi yang sehat dan kuat. Jika pegawai mampu bekerja dengan kuantitas yang maksimal dan optimal, organisasi akan menjadi lebih efektif dalam operasionalnya.

c. Ketanggapan

Dalam melayani tamu ketanggapan sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Manajemen perlu menekankan kepada setiap pegawai untuk selalu tanggap dan tepat waktu dalam melayani tamu. Ketanggapan yang baik dari pegawai akan berdampak positif pada keberlangsungan organisasi.

d. Kepedulian

Memiliki hubungan baik dengan rekan kerja sangat menguntungkan dan membantu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Memiliki rekan kerja yang baik di sekitar Anda adalah tanda kesuksesan dalam membangun hubungan kerja. Dampak positif ini akan mendukung kinerja pegawai di organisasi.

e. Kerja Sama

Kerja sama tim sangat diperlukan dalam dunia kerja karena tidak ada orang yang bisa bekerja sendiri, terutama dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan berbagai cara untuk membangun kerja sama tim yang efektif agar tujuan tim tercapai dan organisasi meraih kesuksesan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh komunikasi, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai didukung oleh penelitian-penelitian relevan berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2021) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan UMKM Arumanis Haji Ardi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi, lingkungan kerja, dan kedisiplinan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan UMKM Arumanis Haji Ardi. Penelitian sebelumnya menggunakan teknik analisis random insidental dari karyawan yang bekerja di UMKM Arumanis Haji Ardi dengan populasi berjumlah sebanyak 80 karyawan. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah waktu, lokasi penelitian, jumlah sampel dan metode analisis yang digunakan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rialmi (2020) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh bersama-sama atau secara simultan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Utama Metal Abadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan,

penelitian ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan pekerjaan di masa depan yang berkaitan dengan komunikasi, lingkungan kerja, disiplin kerja dan kinerja pegawai. Penelitian sebelumnya menggunakan teknik analisis *random sampling* menggunakan metode teknik *sampling* jenuh dengan sampel sebanyak 50 responden. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengaruh komunikasi sebagai variabel bebas terhadap kinerja karyawan, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan yang sekarang adalah lokasi, waktu penelitian, jumlah sampel dan metode analisis yang digunakan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Wandu, dkk. (2019) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada BPBD Provinsi Banten. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik regresi linier sederhana menggunakan bantuan SPSS dengan sampel yang digunakan berjumlah 83 responden pegawai BPBD Provinsi Banten baik yang berstatus PNS, Non PNS dan Satgas. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi, waktu penelitian dan analisis yang digunakan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Fachrezi (2019) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang

Kualanamu menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dengan uji *analysis path* mengetahui pengaruh langsung terbukti bahwa Komunikasi berpengaruh dan signifikan terhadap Motivasi, Lingkungan Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Motivasi, Komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja, Lingkungan Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja, Motivasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja pada unit *Safety, Risk, and Quality Control* di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. Penelitian sebelumnya menggunakan teknik analisis *sampling* jenuh dengan sampel sebanyak 42 orang. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membuktikan pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya adalah lokasi, waktu penelitian, jumlah sampel dan metode analisis yang digunakan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ratnawati (2020) dengan judul "*The Effect of Work Motivation and Work Experience on Employee Performance*". Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 40 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa *work motivation has a positive and significant effect on employee performance* yang bermakna bahwa dengan adanya motivasi kerja yang tinggi maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu pada penggunaan

motivasi kerja sebagai variabel bebas, kinerja pegawai sebagai variabel terikat yang akan diteliti, teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Namun terdapat juga perbedaan yaitu pada lokasi, waktu penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Hustia (2020) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan WFO Dimasa Pandemi di PT. CS2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan WFO dimasa pandemi. Teknik pengambilan data pada penelitian sebelumnya yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan sebanyak 20 responden. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama mengkaji variabel motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah tidak menggunakan variabel lingkungan kerja, lokasi, waktu penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Ardhani dan Ratnasari (2019) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. PLN Batam. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 105 pegawai. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai yang

bermakna bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka kinerja pegawai juga akan semakin tinggi. Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penggunaan motivasi kerja sebagai variabel bebas, kinerja pegawai sebagai variabel terikat yang akan diteliti, teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Namun terdapat juga perbedaan yaitu pada, lokasi, waktu penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.

8. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Djaya (2021) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Moderasi Kompensasi. Sampel penelitian ini sebanyak 97 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis SEM WarpPLS 7.0. Penelitian ini menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama mengkaji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi, waktu penelitian, jumlah sampel dan metode analisis yang digunakan.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Nurjaya (2021) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hazara Cipta Pesona yang menunjukkan bahwa disiplin kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Hazara Cipta Pesona baik secara parsial maupun simultan. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu teknik *sampling* jenuh sebanyak 88 responden. Persamaan penelitian ini dengan penelitian

sebelumnya adalah sama-sama membuktikan pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu waktu, tempat penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dan Silvy (2019) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya-Binjai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial diketahui bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, secara parsial diketahui bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya-Binjai. Penelitian sebelumnya menggunakan teknik analisis sampel jenuh. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membuktikan pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada waktu, tempat penelitian, jumlah sampel yang digunakan.
11. Penelitian oleh Tanjung dan Manalu (2019) tentang Pengaruh Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Zurich Topas Life Batam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 40 karyawan bagian pemasaran yang bekerja di PT Zurich Topas Life Batam. Sampel penelitian sebanyak 40 karyawan bagian pemasaran. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji t diketahui disiplin kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung (6,088) $> t$ tabel (2,028) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, kemampuan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung (0,227) $> 0,05$, dan motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung (0,039) $> 0,05$. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membuktikan pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu waktu, tempat penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.

12. Penelitian yang dilakukan oleh Muna dan Isnawati (2022) yang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan pada PT. LKM Demak Sejahtera. Responden dalam penelitian ini berjumlah 51 karyawan dengan kriteria responden berusia 20-25 tahun. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menghasilkan temuan bahwa secara parsial variabel disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja dan pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membuktikan pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu tahun penelitian, tempat penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.