

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

1. Kinerja

a) Pengertian Kinerja

Suatu organisasi atau perusahaan jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan kinerja dari pegawai, akan turut menentukan kinerja organisasi. Berikut adalah pengertian kinerja menurut beberapa ahli:

2. Colquit dalam Kasmir (2016: 188): kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku pegawai yang berkontribusi, baik secara positif maupun negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi.
3. Afandi (2018: 149), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral/etika.
4. Simanjuntak (2013: 214) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil-hasil dari fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi.

5. Sedarmayanti (2014: 259-260): kinerja adalah sesuatu hasil yang dikerjakan, mengandung pengertian hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sesuai pengertian kinerja menurut para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang akan diinginkan organisasi tersebut.

b) Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kasmir (2016: 189) mengemukakan bahwa ada 13 (tiga belas) faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja/Keahlian

Lingkungan Kerja/Keahlian adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan yang dilandasi ketrampilan dan pengetahuan. Dengan pengetahuan dan ketrampilan tiap individu dalam organisasi, akan memungkinkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas professional dalam bekerja, baik dari segi manajemen, aplikasi, dan pengembangan organisasi.

2. Pengetahuan

3. Pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan akan pekerjaan yang dilakukan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil kerja yang baik, demikian juga sebaliknya. Artinya, dengan memiliki pengetahuan, akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya. Untuk itu, perlu peningkatan pengetahuan pada sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

4. Rancangan Kerja

Rancangan kerja adalah rancangan yang akan memudahkan pegawai dalam mencapai tujuannya. Jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

5. Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda-beda. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter baik, akan dapat mampu bersosialisasi dan mampu bekerjasama dengan pegawai lainnya, sehingga akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

6. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika pegawai memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka pegawai akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Dengan adanya motivasi kerja, akan dapat meningkatkan keberhasilan pelaksanaan tugas.

7. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Perilaku pimpinan yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat pegawai senang dan mengikuti apa yang diperintahkan. Pimpinan juga perlu memiliki kemampuan untuk memotivasi bawahannya agar bekerja dengan baik, serta memberi contoh agar bawahan mencontoh hal yang baik dari pimpinan.

8. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah pegawainya. Sebagai contoh, gaya kepemimpinan yang demokratis tentu akan berbeda dengan gaya kepemimpinan yang otoriter. Dalam praktiknya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Gaya kepemimpinan yang diterapkan diharapkan dapat mendukung upaya pencapaian tujuan organisasi.

9. Budaya Organisasi

Budaya Organisasi adalah kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Kebiasaan dan norma yang berlaku tersebut diterima secara umum dan dipatuhi oleh seluruh anggota suatu organisasi atau perusahaan.

10. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah perasaan senang atau gembira seseorang, sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Baik perasaan senang/gembira dan suka untuk bekerja atau tidak menyukai pekerjaan yang dilakukan, maka akan mempengaruhi hasil pekerjaan. Untuk itu, pihak organisasi perlu mengetahui sejauhmana kepuasan kerja pegawai terhadap kebijakan organisasi.

11. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat berupa luas ruangan, tata letak peralatan kerja, sarana dan prasarana, kebersihan, suhu udara, tingkat kebisingan serta hubungan kerja dengan sesama pekerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan, maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif dan dapat meningkatkan hasil kerja pegawai menjadi lebih baik.

12. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan pegawai untuk tetap bekerja dan membela perusahaan tempat ia bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaan berada dalam kondisi yang kurang baik.

13. Komunikasi

Komunikasi adalah penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal.

14. Disiplin Kerja

Disiplin Kerja adalah usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa disiplin waktu dan disiplin berpakaian, serta kemauan untuk mentaati peraturan atau kesepakatan yang ditetapkan dan berlaku dalam organisasi.

Dari antara 13 faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut, dalam penelitian ini faktor yang akan diteliti adalah Komunikasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja.

c) Dimensi dan Indikator Kinerja

Indikator kinerja karyawan menurut Mathis (2012: 378) adalah kuantitas, kualitas, keandalan karyawan, dan kehadiran. Kuantitas merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seseorang dalam waktu satu hari kerja. Kualitas adalah ketaatan karyawan sesuai prosedur, disiplin, dan dedikasinya terhadap organisasi. Sedangkan keandalan karyawan merupakan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan yang mencakup konsistensi kinerja serta keandalan dalam pelayanan, akurat, benar, dan tepat. Kehadiran adalah keyakinan karyawan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan.

Standar kinerja adalah tingkat minimum kinerja yang diterima, sedangkan tujuan kinerja adalah tingkat kinerja yang ditargetkan. Keduanya harus ditetapkan setelah audit kinerja dan harus dikaitkan langsung dengan

pekerjaan. Standar kinerja tidak efektif tanpa ukuran dan umpan balik terusmenerus. Umpan balik harus netral bersifat evaluatif dan harus disampaikan langsung kepada karyawan. Umpan balik langsung yang tepat dapat memberi pengetahuan yang dibutuhkan karyawan untuk dipelajari. Standar kerja mendefinisikan target atau tingkat yang diharapkan dari kinerja. Standar kerja yang realistis, dapat diukur, dan dapat dipahami dengan jelas, akan bermanfaat baik bagi karyawan maupun Instansinya (Mathis, 2012: 380).

Maksud dari penetapan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tapi juga untuk mengelola proses kerja selama periode tersebut (Simamora, 1997 dalam Husnawati, 2016: 38). Salah satu bentuk pemberian penghargaan yang umum adalah uang. Meskipun uang sangat efektif sebagai motivator, banyak organisasi sering tidak mampu menggunakannya. Walaupun begitu, penghargaan lain sama efektifnya. Para manajer memasukkan pujian dan pengakuan berkaitan dengan perilaku pekerjaan spesifik, peluang untuk memilih kegiatan, peluang untuk mengukur perbaikan kerja secara pribadi, serta peluang untuk mempengaruhi mitra kerja dan manajemen

Dari berbagai pendapat di atas, pada penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai Kantor SAMSAT Kota Palembang adalah pendapat Mathis (2012: 378) adalah kuantitas, kualitas, keandalan karyawan, dan kehadiran

2. Disiplin Kerja

b. Pengertian Disiplin Kerja

Rivai dalam Suwatno (2016: 29) mengemukakan bahwa sumber daya manusia semakin berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi, maka diperlukan kemampuan untuk mengelola atau mengatur sumber daya manusia. Salah satu cara mengelola sumber daya manusia dalam organisasi adalah perhatian terhadap disiplin kerja.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS, ditegaskan bahwa disiplin adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundangundangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Singodimedjo dalam Sutrisno (2013: 94) menjelaskan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Hasibuan (2017: 115) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi dia akan mematuhi/mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan

seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan, baik tertulis maupun tidak. Rivai (2014: 825) menerangkan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan.

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016: 117), peraturan-peraturan yang berkaitan dengan disiplin kerja antara lain :

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

Berdasarkan pengertian tersebut, disiplin dapat diartikan sebagai kesanggupan untuk mematuhi dan menjalankan peraturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan dalam suatu organisasi.

b. Jenis-jenis Disiplin Kerja

Tindakan pendisiplinan kepada pegawai haruslah sama bagi semua, tidak memilih, memilah dan memihak kepada siapapun yang melanggar akan dikenakan sanksi pendisiplinan yang sama termasuk bagi manajer atau pimpinan, karena pimpinan harus memberi contoh terhadap para bawahannya.

Mangkunegara (2012: 129) mengemukakan bahwa bentuk disiplin kerja yaitu:

1. Disiplin preventif: merupakan suatu upaya menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja atau aturan yang telah digariskan oleh perusahaan
2. Disiplin korektif: merupakan suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dalam suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.
3. Disiplin progresif: merupakan kegiatan yang memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang.

c. Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2017: 193), indikator disiplin kerja terdiri dari

4 (empat) yaitu:

1. Patuh pada jam kerja
2. Patuh pada prosedur kerja
3. Patuh pada perintah atasan
4. Akurat dalam bekerja

Indikator disiplin kerja menurut Sutrisno (2016: 94) dibagi dalam 2

(dua) dimensi, yaitu:

1. Dimensi Ketaatan Pada Peraturan
 - a. Jam masuk kerja
 - b. Jam istirahat
 - c. Jam pulang kerja

- d. Kehadiran
 - e. Cara berpakaian
 - f. Sopan santun
 - g. Kepatuhan
2. Dimensi Kesadaran Pribadi
- a. Bertingkah laku
 - b. Tanggung jawab

Sesuai pendapat Hasibuan dan Sutrisno di atas, indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur disiplin kerja pegawai SAMSAT Kota

Palembang adalah pada dimensi taat terhadap aturan waktu menurut pendapat

Sutrisno (2016: 94)

3. **Komunikasi**

a) Pengertian Komunikasi

Menurut Wursanto (2014:31) komunikasi adalah proses kegiatan pengoperan atau penyampaian warta atau berita atau informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian.

Menurut Siagian (2016:88) komunikasi yang baik merupakan kunci untuk memelihara hubungan kerja. Komunikasi yang baik merupakan kunci untuk memelihara hubungan kerja. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang terbuka antar pegawai, termasuk dari atasan kepada bawahan.

Hardjana (2013:82) menyatakan bahwa dengan komunikasi, pegawai dapat menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja, menyampaikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan, serta mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan, dan konflik. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian.

Menurut Sunarto (2013: 16-17) terdapat tiga unsur penting dalam proses komunikasi yang dilakukan dalam komunikasi, yaitu :

1. Sumber (*source*), disini sumber atau komunikator adalah bagian pelayanan santunan.
2. Pesan (*massage*), dapat berupa ucapan atau pesan-pesan atau lambanglambang.
3. Sasaran (*Destination*), adalah korban atau ahli waris korban (*klaimen*).

b. Proses Komunikasi dan Aliran Komunikasi

Effendy (2014:11-18) proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder sebagai berikut:

1. Proses Komunikasi

Secara Primer Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses

komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

2. Proses Komunikasi

Secara Sekunder Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Wayne, Pace dan Faules Don F, 2012:31).

Aliran komunikasi organisasi sebagai berikut :

1. Komunikasi ke bawah Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu

digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk memberikan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur kebawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja (Robbins, 2013:394).

2. Komunikasi ke atas Komunikasi keatas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi (Robbins, 2013:394).
3. Komunikasi Horizontal Ketika komunikasi terjadi diantara anggota kelompok kerja yang sama, diantara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama , atau diantara setiap personel yang secara horizontal disebut komunikasi horizontal (Robbins, 2013:395).
4. Komunikasi lintas saluran Kebanyakan organisasi, muncul keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas -batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Mereka mentasi garis fungsional dan berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan yang mengawasi tetapi bukan atasan atau bawahan mereka

c. Fungsi Komunikasi dan Pentingnya Komunikasi

Terdapat empat fungsi utama komunikasi menurut Robbins dan Coulter (2013:73) yaitu :

1. Kontrol Komunikasi bertindak sebagai kontrol perilaku anggota dalam berbagai cara.
2. Motivasi Komunikasi mendorong motivasi dengan menjelaskan pada pegawai apa yang harus diselesaikan, seberapa baik mereka melakukannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika tidak sejajar. Ketika pegawai menetapkan tujuan tertentu, bekerja untuk tujuan itu, dan menerima umpan balik dari perkembangan tujuan itu, maka komunikasi diperlukan.
3. Ekspresi emosional Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok adalah mekanisme fundamental dimana anggotanya berbagi rasa frustrasi dan perasaan puas. Komunikasi memberikan penyaluran perasaan bagi ekspresi emosional dan untuk memenuhi kebutuhan sosial.
4. Informasi Individu dan kelompok memerlukan informasi untuk menyelesaikan sesuatu dalam organisasi. Komunikasi menyediakan informasi tersebut.

Pentingnya komunikasi dalam organisasi Menurut Wursanto (2014:159) secara rinci dapat dilihat dalam hal berikut:

1. Menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara Para bawahan dengan atasan atau pimpinan, Bawahan dengan bawahan, Atasan dengan atasan,
Pegawai dengan organisasi atau lembaga yang bersangkutan
2. Meningkatkan kegairahan kerja para pegawai

3. Meningkatkan moral dan disiplin para pegawai
4. Semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
5. Semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan, peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan, yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi.
6. Semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan cepat dan tepat diperoleh.
7. Meningkatkan rasa tanggung jawab semua pegawai.
8. Menimbulkan saling pengertian diantara pegawai.
9. Meningkatkan kerja sama (team work) diantara para pegawai.
10. Meningkatkan semangat korp atau esprit de corp dikalangan pegawai.

Komunikasi efektif berperan penting dalam suatu organisasi agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Rakhmat (2013:88) menyatakan bahwa syarat-syarat untuk berkomunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

d. Hambatan Komunikasi

Menurut Wursanto (2014:171) Komunikasi dalam organisasi tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Seringkali dijumpai dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan

bawahannya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Wursanto (2014:171) meringkas hambatan komunikasi terdiri dari tiga macam, yaitu :

1. Hambatan yang bersifat teknis Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti : a) Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi b) Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai c) Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi/ keadaan, dan kondisi peralatan
2. Hambatan semantic Hambatan yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan, kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang dipergunakan dalam proses komunikasi.
3. Hambatan perilaku Hambatan perilaku disebut juga hambatan kemanusiaan. Hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Hambatan perilaku tampak dalam berbagai bentuk, seperti : a) Pandangan yang sifatnya apriori b) Prasangka yang didasarkan pada emosi c) Suasana otoriter d) Ketidakmauan untuk berubah e) Sifat yang egosentris

e. Dimensi dan Indikator Komunikasi

Menurut Husein (2013:82) mengemukakan bahwa indikator dalam suatu komunikasi dapat ditinjau melalui aspek-aspek berikut:

1. Keterbukaan, yaitu keinginan untuk terbuka serta mau menanggapi secara jujur terhadap lawan bicara.
2. Empati, mencoba memahami perasaan lawan bicara.
3. Dukungan, mencoba menghargai pendapat lawan bicara misalnya, dengan tidak mengkritik atau menyerang isi pembicaraan, melainkan mendukung walau hanya dengan tepukan atau sekedar mengangguk-anggukan kepala.
4. Kepositifan, selalu berfikiran positif terhadap lawan bicara. Jika seseorang memiliki pikiran negatif terhadap orang lain dan dikomunikasikan kepada orang lain lagi, maka akan terjadi mata rantai perasaan negatif kepada orang tersebut. Akibatnya komunikasi terganggu.
5. Kesamaan, komunikasi akan lebih efektif apabila terjadi dalam suasana kesamaan.

Sesuai pendapat Husein (2013:82) di atas, indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur komunikasi pegawai SAMSAT Kota Palembang yaitu: keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesamaan

4. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Keadaan lingkungan kerja yang baik akan memberikan dampak yang positif bagi pegawai dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Hal itu merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh agar pegawai dapat melaksanakan tugasnya tanpa mengalami gangguan, karena lingkungan kerja sangat mempengaruhi prestasi kerja pegawai.

Lingkungan kerja juga dapat diartikan sebagai keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut

(Sutrisno, 2013:23).

Menurut Sunyoto (2012: 43) lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting didalam pegawai melakukan aktifitas bekerjanya. Sedangkan menurut Nitisemito (2012: 183) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik maupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja.

b. Jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2014: 45) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik.

1. Lingkungan Kerja Fisik Semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti peralatan kerja, penataan ruangan, kebersihan, suhu udara dan penerangan yang dapat mempengaruhi kenyamanan bekerja.
2. Lingkungan kerja non fisik Semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan yang terjalin dalam lingkungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

c. Faktor – faktor lingkungan kerja

Berikut ini beberapa faktor yang diuraikan Sedarmayati (2014:21) yang dapat memepengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai diantaranya adalah:

1. Penerangan atau cahaya ditempat kerja cahaya atau penerangan sangat besar manfaatny bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu diperhatikan adanya penerangan (cahaya yang terang) tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang

jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai. Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi 4 yaitu: cahaya langsung, cahaya setengah langsung, cahaya tidak langsung, cahaya setengah tidak langsung.

2. Temperature ditempat kerja Dalam keadaan normal tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperature berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperature luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan tubuh. Menurut hasil dari penelitian, untuk berbagai tingkat temperature akan memberi pengaruh yang berbeda. Keadaan tersebut tidak mutlak berlaku bagi setiap pegawai karna kemampuan beradaptasi pegawai berbeda, tergantung di daerah bagaimana pegawai dapat hidup.
3. Kelembaban di tempat kerja Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara bisa di tanyakan dalam persentase, kelembaban ini berhubungan atau di pengaruhi oleh temperatur

kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya. Suatu keadaan dengan temperature udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan meneimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran karena sistem penguapan. Pengaruh lain adalah makin cepatnya denyut jantung karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antar panas tubuh dengan suhu sekitarnya.

4. Sirkulasi udara Di tempat kerja Oksigen merupakan gas yang di butuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme, udara di sekitar di katakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja.
5. Kebisingan di tempat kerja Salah satu polusi yang cukup menyibukan para pakar untuk mengatasi kebisingan adalah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga karena dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan

konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilalukan dengan efisien sehingga kinerja meningkat.

6. Getaran mekanis Artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh pegawai dan dapat menimbulkan akibat yang tidak di inginkan getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensinya, alam ini beresonansi dengan frekuensi dari getaran mekanis. Secara umum getaran mekanis dapat mengganggu tubuh dalam hal: konsentrasi bekerja, datangnya kelelahan, timbulnya beberapa penyakit, diantaranya karena gangguan terhadap mata, syaraf, peredaran darah, otot, tulang dan lain – lain.
7. Bau tidak sedap Adanya bau tidak sedap di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau yang tidak sedap yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “air condition” yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau – bau yang mengganggu di sekitar tempat kerja.
8. Dekorasi di tempat kerja Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

9. Musik di tempat kerja Menurut para pakar, music yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu – lagu perlu dipilih dengan selektif untuk di perdengarkan di tempat kerja.
10. Keamanan di tempat kerja Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaan salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan (satpam).

d. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja

Terdapat dua dimensi yang berpengaruh terhadap lingkungan kerja menurut Septianto (2013: 17) yaitu Lingkungan fisik Lingkungan non fisik dengan indikator suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan tersedianya fasilitas kerja. Setiap karyawan selalu menginginkan suasana kerja yang menyenangkan, suasana kerja yang nyaman meliputi cahaya atau penerangan yang jelas, suara yang tidak bising dan tenang, serta keamanan di dalam bekerja. Karena berawal dari kenyamanan karyawan tersebut maka dapat meningkatkan semangat kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam suatu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis di antara rekan kerja. Hubungan rekan kerja yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu juga tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

Nursasongko (2012: 3) menjelaskan bahwa kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat hasilnya dalam jangka waktu yang lama, jika lingkungan kerja yang kurang baik maka dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak pula. Dengan lingkungan kerja yang menyenangkan diharapkan karyawan cenderung akan bekerja dengan sikap disiplin yang tinggi dari kemungkinan terjadi pelanggaran peraturan yang dapat terjadi, semangat kerja yang meningkat pula, serta mem

Sesuai pendapat Septianto (2013: 17) yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan tersedianya fasilitas kerja.

B. Hasil Penelitian Lain Yang Relevan

1. Muhammad Roni Suaip (2015), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Komunikasi Terhadap Upaya Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai PT. Jamsostek (Persero) Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi (X) berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pegawai (Y) di lingkungan PT. Jamsostek (Persero) Bandar Lampung. Besar koefisien (b) yang bernilai positif menunjukkan bahwa variabel komunikasi (X) berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja pegawai (Y) di lingkungan PT. Jamsostek

(Persero) Bandar Lampung nilai koefisien 0,843 berarti jika variabel komunikasi

- (X) naik sebesar 1 persen maka disiplin kerja pegawai (Y) di lingkungan PT. Jamsostek (Persero) Bandar Lampung naik sebesar 0.843 persen
2. Dimas Okta Ardiansyah (2016) dalam Penelitiannya tentang Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja, Penelitian ini merupakan penelitian ekplanatory yang bertujuan untuk, menguji pengaruh peran mediasi kepuasan kerja terhadap komunikasi dan kinerja pegawai. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 152 responden dan mereka adalah pegawai bagian produksi pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah (probabilitas sampling), sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan (simple random sampling).

Pengumpulan data menggunakan metode survei langsung dengan instrumen kuisisioner. Untuk selanjutnya dianalisi menggunakan metode dan teknik analisis Partial Least Square (PLS) – Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terhadap kepuasan kerja, komunikasi terhadap kinerja, kepuasan kerja terhadap kinerja, dan Peran mediasi kepuasan kerja terhadap komunikasi dan kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan.
 3. Noor Rika, (2018). Melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Dan Semangat Kerja Pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari a) lingkungan kerja terhadap disiplin kerja sebesar 0,586 (58,6%), b) lingkungan kerja terhadap semangat kerja sebesar 0,215

(21,5%), c) disiplin kerja terhadap semangat kerja pegawai sebesar 0,571 (57,1%), d) pengaruh tidak langsung (indirect effect) untuk lingkungan kerja terhadap semangat kerja pegawai melalui disiplin kerja sebesar 0,335 (35,5%). Berdasarkan hasil penelitian di atas maka disarankan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang untuk memperhatikan kondisi lingkungan kerja terutama pada ruang kerja, perlu melakukan pengawasan kepada pegawai agar menggunakan waktu istirahat dengan tepat, memberikan arahan mengenai tugas yang diberikan kepada pegawai agar penyelesaian pekerjaan akan cepat terselesaikan dan tepat waktu, lebih memperhatikan dan memberikan dukungan agar pegawai tidak mengeluh saat bekerja.

4. Audrey Josephine (2017) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Produksi Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla). — Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian produksi melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan populasi yang digunakan sebanyak 52 orang. Sampel yang digunakan menggunakan teknik sampel jenuh dan dianalisis dengan teknik analisis SEM (Structural Equation Modeling). Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Motivasi Kerja; Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap

Kinerja Pegawai; Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai;
dan

Motivasi Kerja terbukti sebagai variabel intervening antara pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

5. Syarkani (2017) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Panca Konstruksi Di Kabupaten Banjar. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Panca Konstruksi di Kabupaten Banjar. Penelitian ini dirancang dengan analisis research explanatory dengan sampel 57 orang responden. Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 5 tingkatan. Sedangkan analisis data menggunakan program SPSS for Windows versi 18. Dari hasil uji diketahui bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Panca Konstruksi di Kabupaten Banjar. Koefisien determinasi sebesar 0,565 yang berarti bahwa sebesar 56,5% sedangkan sisanya 43,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
6. Ita Kusumastuti (2019) Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pegawai Pada Sp Alumunium di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh kepuasan kerja pegawai SP Alumunium Yogyakarta. Subjek penelitian adalah seluruh pegawai pada bagian

produksi SP Alumunium Yogyakarta dengan jumlah 115 pegawai. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji dengan menggunakan SEM PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: lingkungan kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja pegawai dan lingkungan secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja pegawai yang dimediasi oleh kepuasan kerja pegawai. Implementasi dari hasil temuan penelitian yaitu perusahaan harus lebih memperdulikan dan memperbaiki keadaan lingkungan kerja pegawai seperti dengan mengatasi kebisingan dan memperbaiki sirkulasi udara sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan yang disertai dengan adanya keharmonisan antar pegawai.

C. Kerangka Berpikir

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Disiplin Kerja

Menurut Haryani (2013:77) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (*komunikator*) mengirimkan stimuli (biasanya dengan symbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku dari orang lain (komunikan). Komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.

Komunikasi yang dilakukan bertujuan untuk memberi tahu (*informative*) dan mengubah sikap (*persuasive*). Komunikasi yang bersifat informatif bertujuan untuk menyampaikan pesan atau pendapat, sedangkan komunikasi persuasif bertujuan mengubah sikap (*attitude*), pendapat (*opinion*), atau perilaku (*behavior*).

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan salah satu hal yang bisa dipengaruhi oleh lingkungan kerja, baik fisik maupun non-fisik (Helmi, 2013). Ketersediaan peralatan kerja yang memadai, fasilitas kerja yang lengkap serta desain tempat kerja yang nyaman dapat mendorong pegawai untuk melakukan sikap disiplin kerja. Dengan kecukupan fasilitas yang diperolehnya, pegawai tidak akan memiliki alasan untuk melakukan pelanggaran yang berkaitan dengan lingkungan kerja fisik. Sedangkan hubungan kerja dengan sesama pegawai dan atasan juga dapat memberikan motivasi pegawai untuk berbuat disiplin.

Kondisi hubungan kerja yang baik dengan iklim organisasi yang tercipta diantara pegawai dengan atasan yang senantiasa menjunjung tinggi kedisiplinan akan membuat seorang pegawai terpacu mengikuti kedisiplinan kerja. Seorang pegawai akan merasa malu ketika ia tidak disiplin sedangkan teman sejawatnya tidak ada yang melakukan pelanggaran dan perilaku indisipliner. Teladan atasan yang mencontohkan nilai disiplin kerja juga akan membuat pegawai terdorong untuk menirunya.

Lingkungan kerja yang buruk akan memberikan dampak pada kurang disiplinnya pegawai dalam bekerja. Kurang nyamannya pegawai dalam bekerja karena lingkungan kerja yang tidak kondusif akan mengakibatkan kecenderungan pegawai untuk berbuat tidak disiplin. Semakin buruk lingkungan kerja semakin rendah juga kemungkinan disiplin kerja yang dilakukan pegawai

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Menurut Robbins (2013:146) komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Pembentukan tujuan khusus, umpan balik terhadap kemajuan ke arah pencapaian tujuan, dan penguatan perilaku-perilaku yang diinginkan semuanya merangsang motivasi dan memerlukan komunikasi.

Pengaruh komunikasi biasanya diukur dipandang dari sudut sikap dan hasilnya. Komunikasi dapat mempengaruhi moral kelompok dan sikap yang dimiliki oleh individu-individu terhadap pekerjaan, kepemimpinan dan temanteman kerja mereka. Demikian pula hasil kerja individu dan kelompok dapat dipengaruhi oleh komunikasi (Moekijat,2013:121). Komunikasi merupakan hal yang paling penting dalam perusahaan. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi atau perusahaan erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi diperlukan komunikasi yang efektif.

Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kerjasama sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan kinerja karyawan meningkat. Sedangkan komunikasi yang tidak baik akan menimbulkan konflik (Robbins,2013:145) sehingga kinerja karyawan menurun. Apabila komunikasi berjalan dengan baik, maka tidak akan terjadi missskomunikasi dan akan memperlancar aktifitas kerja

4. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Pengaruh lingkungan kerja merupakan hal yang tidak boleh dikesampingkan oleh perusahaan atau organisasi karena akan berdampak pada kinerja pegawai yang berpengaruh terhadap organisasi. Pengaruh lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi yang akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja pegawai (Sutrisno, 2016).

Pengaruh atau perubahan eksternal dalam lingkungan kerja yaitu persaingan domestik dan internasional. Berkaitan dengan beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki arti penting bagi setiap pihak yang akan bekerja dalam setiap organisasi dan lingkungan kerja, serta berdampak terhadap semangat kerja. Oleh karena setiap orang akan mau bekerja (memiliki motivasi kerja) yang tinggi jika didukung oleh lingkungan kerja baik secara fisik maupun hubungan kerjasama yang harmonis antara seluruh elemen terkait

5. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang penting karena semakin baik disiplin kerja pegawai, semakin baik kinerja yang dapat dicapai. Kedisiplinan merupakan faktor yang utama yang diperlukan sebagai alat peringatan terhadap pegawai yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Sehingga seorang pegawai dikatakan memiliki disiplin yang baik jika pegawai tersebut memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja memiliki kaitan yang sangat erat dengan disiplin kerja pegawai.

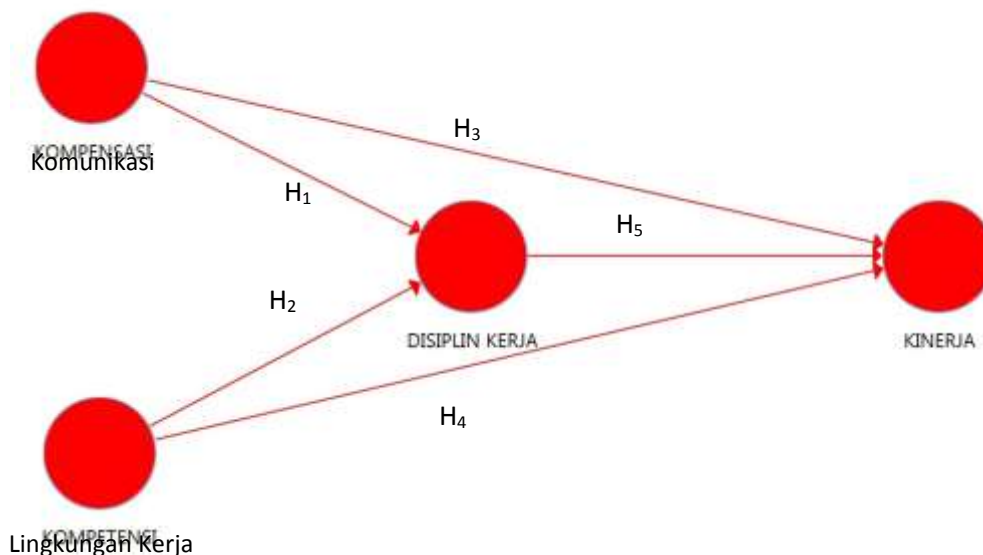
Semakin baik disiplin pegawai maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong semangat kerja dan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap pimpinan selalu berusaha agar para bawahannya memiliki disiplin kerja yang baik. Seorang pimpinan dikatakan efektif dalam kepemimpinannya jika para bawahannya tersebut mempunyai disiplin yang baik. (Hasibuan 2017: 193).

Disiplin kerja yang tinggi dan optimal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan langsung atau tidak langsung. Dengan disiplin kerja yang tinggi akan membuat karyawan bekerja lebih giat dan menjiwai pekerjaannya yang pada akhirnya akan dapat menjadi karyawan yang tangguh dan bermutu serta mampu melaksanakan tugas

atau kegiatan dengan baik yang pada gilirannya akan menghasilkan kinerja yang tinggi (Vuspasari, 2012: 83).

Hubungan disiplin dan kinerja merupakan suatu hal yang sinergi. Tanpa disiplin yang baik sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Sebagai buktinya semakin tinggi disiplin kerja seseorang dalam bekerja, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja yang dikerjakannya. Seorang pegawai yang memiliki dedikasi yang baik cenderung akan melakukan tugas yang dibebankan dengan tepat waktu dan hasil yang optimal. Sehingga dari sini kita dapat melihat kinerja seseorang pegawai dipengaruhi oleh faktor kedisiplinan

Kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, hipotesis penelitian yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga Komunikasi Berpengaruh terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang
2. Diduga Lingkungan Kerja Berpengaruh terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
3. Diduga Komunikasi Berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
4. Diduga Lingkungan Kerja Berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.
5. Diduga Disiplin Kerja Berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Kantor Samsat Kota Palembang.