

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam bab ini Kajian pustaka menjelaskan mengenai pengertian-pengertian yang mendasari dari Komunikasi, Komitmen, Kompetensi dan Kinerja, serta mengambil beberapa referensi yang berkaitan dengan judul penelitian.

2.1.1 Komunikasi

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Hamali (2016) mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada karyawan atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas – tugas kerja dengan sebaik-baiknya. Menurut Wibowo (2014) komunikasi adalah proses dalam pengaturan organisasi untuk memelihara agar manajemen dan para karyawan tetap tahu tentang bermacam-macam hal yang relevan. Menurut Nurjaman & Umam (2012) Komunikasi “yaitu suatu kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi”

Adapun pengertian Komunikasi menurut Handoko (2012:272) adalah “Proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke-orang lain”. pengertian dari perpindahan tersebut yaitu tidak hanya sekedar kata-kata yang digunakan dalam sebuah percakapan, tetapi juga dibutuhkan ekspresi wajah, intonasi, dan lain sebagainya. Menurut Abidin

(2015:34), komunikasi adalah pertukaran pesan verbal ataupun non verbal antara pengirim dan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Mangkunegara (2018) mengatakan komunikasi ialah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Robbins dan Judge (2017:223) mengatakan bahwa komunikasi harus meliputi baik pemindahan maupun pemahaman makna. Dalam komunikasi yang sempurna suatu pemikiran yang sempurna, suatu pemikiran akan dikirimkan sehingga si penerima dapat memahami dengan gambaran mental yang sama dengan yang di maksudkan oleh si pengirim.

Menurut pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari ide –ide dari satu pihak ke pihak lain, baik dari individu maupun kelompok , komunikasi adalah proses penyampaian sebuah pesan dalam bentuk atau cara penyampaian yang bisa disesuaikan sehingga makna dari pesan tersebut dapat diterima sehingga terjadi pertukaran pesan verbal maupun non verbal. Komunikasi berlangsung melalui proses dan tahap tertentu, secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak ada hentinya. Proses komunikasi merupakan proses timbal balik karena antara si pengirim dan penerima mempengaruhi satu sama lain (Muhammad, 2011:5).

Tabel 2.1
Definisi Komunikasi

No.	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komunikasi
1	2018	Mangkunegara	komunikasi ialah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.
2	2017	Robbins & Judge	Komunikasi meliputi baik pemindahan maupun pemahaman makna. Dalam komunikasi yang sempurna suatu pemikiran yang sempurna, suatu pemikiran akan dikirimkan sehingga si penerima dapat memahami dengan gambaran mental yang sama dengan yang di maksudkan oleh si pengirim.
3	2015	Abidin	komunikasi adalah pertukaran pesan verbal ataupun non verbal antara pengirim dan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.
4	2012	Nurjaman & Umam	“Komunikasi yaitu suatu kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi”
5	2012	Handoko	“Proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke-orang lain”

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2022

2.1.1.2 Faktor – Faktor Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2004:148) ada dua tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu dari pihak *sender* (pengirim) dan dari pihak *receiver* (penerima).

1. Faktor dari pihak *sender* (pengirim)

a) Keterampilan pengirim

Pihak pengirim sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan, perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran, baik secara tertulis, maupun lisan

b) Sikap pengirim

Pengirim harus bersikap meyakinkan penerima terhadap pesan yang diberikan kepadanya

c) Pengertahuan pengirim

Pengirim yang mempunyai pengetahuan luas akan dapat mengirim informasi kepada penerima sebaik mungkin.

d) Media saluran yang digunakan oleh pengirim,

media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi, atau pesan kepada penerima.

2. Faktor dari pihak *receiver* (penerima)

a) Keterampilan penerima,

Pesan yang diberikan oleh pengirim akan dapat dimengerti dengan baik, jika penerima mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

b) Sikap penerima,

Sikap penerima terhadap pengirim sangat mempengaruhi komunikasi, dengan begitu sikap penerima harus bersikap positif terhadap pengirim

c) Pengetahuan penerima

penerima yang mempunyai pengetahuan yang lebih luas akan mudah dalam menafsirkan ide atau pesan yang diterimanya dari pengirim.

d) Media saluran komunikasi

media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan.

e) Komunikasi yang efektif

f) Kualitas komunikasi.

2.1.1.3 Indikator Komunikasi

Indikator Komunikasi menurut Wibowo (2014 : 171) yaitu :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Proses komunikasi akan mudah untuk memperoleh komunikasi dalam pemindahan ide ataupun gagasan

2. Intensitas Komunikasi

Apabila banyak percakapan yang baik, maka komunikasi akan semakin lancar.

3. Efektivitas komunikasi

Berkomunikasi secara tatap langsung akan memudahkan pesan yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat paham pesan

Komunikasi yang baik dan lancar akan memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang disampaikan.

5. Perubahan sikap

Seseorang yang memahami pesan yang disampaikan komunikator, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang di komunikasikan.

2.1.2 Komitmen

2.1.2.1 Pengertian Komitmen

Komitmen kerja atau komitmen organisasi merupakan suatu kondisi yang dirasakan oleh karyawan yang dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja yang dimilikinya. Menurut Steers dan Porter (2013) suatu bentuk komitmen kerja yang muncul bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi kerja yang memiliki tujuan memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi kerja yang bersangkutan.

Kusumaputri (2015:41) mengatakan bahwa komitmen merupakan kekuatan yang mengikat individu melakukan aksi untuk menuju satu atau beberapa tujuan. Karyawan yang memiliki komitmen dalam melaksanakan pekerjaannya dapat diartikan sebagai kemampuan atau kemauan yang telah ada dalam diri karyawan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dan menjadikan prioritas dan tujuan perusahaan. Triatna (2016:120) komitmen adalah suatu kadar kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang dicirikan oleh keinginan untuk tetap menjadi bagian organisasi, berbuat yang terbaik untuk organisasi dan selalu menjaga nama baik organisasi.

Cohen dalam Kusumaputri (2015) mendefinisikan bahwa komitmen kerja adalah kekuatan yang mengikat individu untuk melakukan suatu aksi menuju satu atau beberapa tujuan organisasi. Sedangkan Miller dan Lee dalam Kusumaputri (2015) mendefinisikan komitmen kerja adalah keadaan anggota organisasi yang terikat aktivitas dan keyakinannya, adapun fungsinya untuk mempertahankan

aktivitas dan keterlibatannya dalam organisasi. Menurut Robbins dalam penelitian Rizaldi (2021), komitmen organisasi yakni suatusituasi yang dihadapi karyawan mengenai keberadaanya di organisasi tersebut dengan memutuskan akan memihak serta memiliki tujuan yang diiringi keinginan untuk tetap berada atau menjadi bagian dalam organisasi.

Menurut Wibowo (2016:429), komitmen adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan operasional dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen yaitu keadaan psikologis individu yang berhubungan dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan tingkat sampai sejauh mana ia tetap ingin menjadi anggota organisasi.

Tabel 2.2
Definisi Komitmen

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komitmen
1	2021	Robbins dalam Rizaldi (2021)	komitmen organisasi yakni suatu situasi yang dihadapi karyawan mengenai keberadaanya di organisasi tersebut dengan memutuskan akan memihak serta memiliki tujuan yang diiringi keinginan untuk tetap berada atau menjadi bagian dalam organisasi.
2	2016	Triatna	komitmen adalah suatu kadar kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang dicirikan oleh keinginan untuk tetap menjadi bagian organisasi, berbuat yang terbaik untuk organisasi dan selalu menjaga nama baik organisasi.
3	2016	Wibowo	komitmen adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komitmen
			organisasi, terlibat dalam proses kegiatan operasional dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.
4	2015	Cohen dalam Kusumaputri (2015)	komitmen kerja adalah kekuatan yang mengikat individu untuk melakukan suatu aksi menuju satu atau beberapa tujuan organisasi.
5	2015	Miller dan Lee dalam Kusumaputri (2015)	komitmen kerja adalah keadaan anggota organisasi yang terikat aktivitas dan keyakinannya, adapun fungsinya untuk mempertahankan aktivitas dan keterlibatannya dalam organisasi.

2.1.2.2 Faktor – Faktor Komitmen

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2014:78) terbentuknya komitmen suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan contohnya pelayanan Pendidikan ada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya hanya terdapat sedikit perbedaan pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang.

5. Faktor Kemampuan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang memiliki arti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dapat diartikan sebagai sifat/keadaan yang ditujukan oleh keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan ada segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka untuk memenuhi

kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.1.2.3 Indikator Komitmen

Indikator Komitmen menurut Robbins dalam penelitian Rizaldi (2021) yaitu:

1. Komitmen Afektif, yaitu keterikatan berdasarkan emosional
2. Komitmen Continue, yaitu dimana karyawan akan tetap bertahan di tempat ia bekerja karena akan beresiko jika keluar.
3. Komitmen Normatif, yaitu karyawan akan tetap di perusahaan karena kewajiban bagi tujuan perusahaan.

2.1.3 Kompetensi

2.1.3.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Agustian (2018) menjelaskan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Ada juga pengertian Kompetensi menurut Edison *et. al* (2016) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut

pengetahuan, keahlian, dan sikap. Sutrisno (2016:203) “kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”.

Sedangkan Menurut Wibowo (2016) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja. Sugiyanto dan Santoso (2018) menyebutkan bahwa kompetensi juga dapat menunjukkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi ciri dari seorang profesional. Dengan demikian pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mendapatkan kepuasan kerja dan kinerja sumber daya manusia yang meningkat

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik seseorang yang memiliki kemampuan dan dilandasi dengan keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang dapat menghasilkan pekerjaan yang efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Tabel 2.3
Definisi Kompetensi

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kompetensi
1	2018	Agustian	kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.
2	2018	Sugiyanto & Santoso	kompetensi juga dapat menunjukkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi ciri dari seorang profesional. Dengan demikian pegawai yang memiliki kompetensi

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kompetensi
			tinggi akan mendapatkan kepuasan kerja dan kinerja SDM yang meningkat
3	2016	Edison et al	Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (knowledge), keahlian (skill), dan sikap (attitude).
4	2016	Wibowo	Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja.

Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2022

2.1.3.2 Faktor – Faktor Kompetensi

Latief *et. al* (2018) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok,

menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

4. Karakteristik

Kepribadian Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

6. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

2.1.3.3 Indikator Kompetensi

Ada beberapa indikator Menurut Sugiyanto & Santoso (2018) antara lain:

1. Pengetahuan

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan.

2. Pemahaman

Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

3. Kemampuan/Keterampilan

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

4. Nilai

Suatu standar perilaku yang telah ditakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain- lain).

5. Sikap

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.

6. Minat

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Rizaldi (2021) Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Busro dalam Narimawati *et.al* (2022) Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam mencapai visi dan misi dan tujuan organisasi dengan kemampuan menyelesaikan masalah sesuai dengan waktu yang dietntukan dan tidak melanggar hukum.

Adapun Menurut Effendy (2018) mengatakan bahwa kinerja merupakan Hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang didalam suatu organisasi, dimulai dari proses awal sampai akhir sebagai hasil yang didapat, Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan di sebuah organisasi. Kasmir (2016:182) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Menurut Wulantika (2018) Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kemampuan karyawan menjalankan tugasnya dan memiliki kewajiban kepada organisasi tempat mereka bernaung. Sedangkan Robbin (2016:260) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

Tabel 2.4
Definisi Kinerja Karyawan

NO	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kinerja Karyawan
1	2022	Narimawati <i>et al</i>	Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam mencapai visi dan misi dan tujuan organisasi dengan kemampuan menyelesaikan masalah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak melanggar hukum.
2	2021	Rizaldi	Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.
3	2018	Effendy	kinerja merupakan Hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok orang didalam suatu organisasi, dimulai dari proses awal sampai akhir sebagai hasil yang didapat, Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan SDM, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan di sebuah organisasi.
4	2018	Wulantika	Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kemampuan karyawan menjalankan tugasnya dan memiliki kewajiban kepada organisasi tempat mereka bernaung.
5	2016	Robbin	kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2022

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, Menurut Masram (2017:147) faktor-faktor tersebut terdiri dari:

1. Efektivitas dan efisiensi.

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang

dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2. Otoritas (wewenang).

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.

3. Disiplin.

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

4. Inisiatif.

Yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja yaitu alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut indikator-indikator untuk mengukur kinerja karyawan:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja dapat dilihat dari hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

2. Kuantitas

Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut.

3. Ketepatan Waktu

Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

4. Efektifitas

Efektifitas yang di maksud merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan atau pengawas.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.5
Penelitian Terdahulu

No	Penulis/tahun	Judul/Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1	F. Yudo Satrio Bagus et.al (2019)	Judul: Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR NUSANTARA BONTARA PASOGIT 17 (BANK BPR). Metode analisis menggunakan analisi regresi linear berganda, populasi penelitian 84 karyawan dengan sampel semua dari jumlah populasi yang berjumlah 84 karyawan dijadikan responden penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan kompensasi secara bersama berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Persamaan: menggunakan kompensasi dan kompetensi sebagai variable x, dan menggunakan kinerja sebagai variable y Perbedaan: lokasi penelitian berbeda, variable x1 yaitu kompetensi dan variable x2 kompensasi
2	Yeni Puspitasari. (2020)	Judul: Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Gembala Sriwijaya Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik sampling menggunakan sensus. Analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda	hasil uji t Terdapat pengaruh signifikan variabel Kompetensi terhadap Kinerja karyawan dan Terdapat pengaruh signifikan variabel kompensasi terhadap kinerja dan yang terkahir Terdapat pengaruh signifikan variabel kompetensi dan Variabel kompensasi Terhadap Kinerja karyawan	Persamaan: menggunakan kompensasi dan kompetensi sebagai variable x, dan menggunakan kinerja sebagai variable y Perbedaan: lokasi penelitian berbeda, variable x1 yaitu kompetensi dan variable x2 kompensasi

No	Penulis/tahun	Judul/Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
3	Riski Darmawan (2015)	Judul: Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan komunikasi, komitmen, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja	Persamaan: terdapat variabel komunikasi dan komitmen sebagai variable x, dan menggunakan kinerja sebagai variable y Perbedaan: lokasi penelitian berbeda, terdapat motivasi sebagai variable x
4	Junaidi (2018)	Judul: Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN (PERSERO) Cabang Banjarmasin	Hasil analisis dan pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Cabang Banjarmasin.	Persamaan: menggunakan komunikasi sebagai variable x, dan menggunakan kinerja sebagai variable y Perbedaan: lokasi penelitian berbeda, terdapat lingkungan kerja sebagai variable x
5	Entin Rostiana dan Iis Iskandar (2020)	Judul: Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Gembala Sriwijaya Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik sampling menggunakan sensus. Analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda	Terdapat pengaruh signifikan variabel Kompetensi terhadap Kinerja karyawan, serta Terdapat pengaruh signifikan variabel kompensasi terhadap kinerja, dan Terdapat pengaruh signifikan variabel kompetensi dan Variabel kompensasi Terhadap Kinerja karyawan	Persamaan: menggunakan kompensasi dan kompetensi sebagai variable x, dan menggunakan kinerja sebagai variable y Perbedaan: lokasi penelitian berbeda, variable x1 yaitu kompetensi dan variable x2 kompensasi
6	Barin Barlian (2019)	Judul: Pengaruh Kompetensi, Komitmen, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan (Sensus pada Karyawan Rumah Sakit	Secara simultan kompetensi, komitmen, dan komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga	Persamaan: menggunakan variabel independent Komunikasi, Komitmen, dan Kompetensi dan dependen Kinerja Karyawan Perbedaan: lokasi

No	Penulis/tahun	Judul/Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
		Prasetya Bunda (Tasikmalaya) Metode : Analisis Jalur	hipotesis teruji kebenarannya.	penelitian berbeda
7	Solomon Markos and Biruk Gossaye (2021)	Judul : the effect of internal communication on employee engagement: empirical evidence from commercial bank of ethiopia	The result also demonstrated that superior - subordinate communication relationship, quality of information, and opportunity for upward communications significantly predict employee engagement accounting for thirty percent of variance in employee engagement.	Persamaan: menggunakan variabel X Komunikasi dan Y Kinerja Karyawan Perbedaan: tidak menggunakan variabel Komitmen dan Kompetensi sebagai variabel X, lokasi penelitian berbeda
8	Marliana Tambak <i>et al</i> (2022)	Judul : Analysis of Organizational Commitment and Competence on Employee Performance at Bank BRI Rantauprapat Branch	The results of the coefficient of determination test showthat variable organizational commitment and competence have an influence of 62.9%on employee performance variables, while the remaining 37.1% is influenced by other variables that are outside this research.	Persamaan: Menggunakan variabel komitmen dan kompetensi sebagai variabel X dan Y Kinerja Karyawan Perbedaan : Lokasi penelitian berbeda dan tidak ada komunikasi sebagai variabel X
9	Khoirul Anwar and Muhammad Havidz Aima (2019)	Judul : The Effect of Competence and Judul : Motivation on Organizational Commitments and its Implications on Employee Performance	his study revealed that competence, motivation and commitment organizational had a significant positive effect on employee performance, both partially and	Persamaan : Menggunakan variabel Kompetensi sebagai variabel X dan Kinerja karyawan sebagai variabel Y Perbedaan : Lokasi penelitian berbeda dan menggunakan

No	Penulis/tahun	Judul/Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
			simultaneously. Besides that, organizational commitment variable does not mediate competence and motivation variables on employee performance.	variabel komitmen organisasi sebagai variabel Y lain.
10	Edi Yulianto <i>et al</i> (2017)	Judul : Analysis of The Effect of Competence and Education and Training on Employee Performance Through Work Commitment as Intervening Variable	he results of data analysis show that the employee competence variable is 0,927 significant effect on work commitment of 0,900, Education and Training of 0,931 significant effect on work commitment of 0,900, employee competence of 0,927 significant effect on employee performance of 0,934, education and training have a significant effect on employee performance, work commitment is 0,900 significant effect on employee performance of 0,934.	Persamaan : Menggunakan kompetensi sebagai variabel X dan Kinerja Karyawan sebagai variabel Y Perbedaan : Lokasi penelitian berbeda dan menggunakan komitmen kerja sebagai variabel intervening
11	Tiksnayana Vipraprastha <i>et al</i> (2018)	Judul : The Effect of Transformational Leadership and Organizational Commitment to Employee Performance with Citizenship Organization	The results of this study show that organizational commitment has a significant positive effect on employee performance, perilaku kewargaan organisasi memediasi secara	Persamaan : Menggunakan komitmen sebagai variabel X dan Kinerja Karyawan sebagai variabel Y Perbedaan : Lokasi penelitian berbeda dan menggunakan OCB sebagai variabel

No	Penulis/tahun	Judul/Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
		(OCB) Behavior as Intervening Variables (At PT Sarana Arga Gemeh Amerta in Denpasar City)	parsial dan positif dan signifikan terhadap hubungan antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan.	intervening

Sumber: Hasil olah peneliti, 2022

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam mencapai kinerja karyawan yang baik, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang baik karena hal tersebut memiliki pengaruh yang dominan. Sumber daya manusia dapat dilihat dari hasil kerjanya, seorang karyawan yang mampu memberikan hasil kerja yang baik dapat mengarah pada tercapainya suatu tujuan dari perusahaan. Sumber daya manusia bisa menjadi pusat keberhasilan perusahaan apabila potensi mereka dapat dikembangkan dengan baik. Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan faktor utama dari keberhasilan suatu perusahaan. Beberapa faktor sumber daya manusia yaitu komunikasi, komitmen, dan kompetensi, hal tersebut harus terlaksanakan dengan baik untuk memenuhi kinerja karyawan.

Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu tenaga kerja atau manusianya itu sendiri. Komunikasi memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan hal ini dengan adanya komunikasi yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi dicirikan dari pemahaman tentang isi pesan dari pengirim. Komunikasi yang baik dapat membuat karyawan untuk dapat meningkatkan kreatifitas dan semangat kerja sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Hal ini juga akan terjadi pada karyawan PT. Adovelin Raharja, dengan berkomunikasi dengan sesama rekan

kerja maupun atasan akan membuat semangat kerja serta akan memudahkan dalam mendapatkan informasi mengenai pekerjaan. Komitmen memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan karena komitmen memiliki peran penting dalam organisasi, komitmen yang tinggi pada organisasi akan menimbulkan kinerja yang tinggi juga terlihat dari loyalitas seorang karyawan. Jika karyawan PT. Adovelin Raharja memiliki loyalitas pada perusahaan akan membuat komitmen yang tinggi juga serta akan menimbulkan kinerja yang sangat baik. Komitmen akan mendorong karyawan memiliki rasa percaya diri, tanggung jawab, semangat kerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Kompetensi biasanya memiliki karakter sikap dan perilaku dan kemampuan kerja yang relatif stabil, melakukan pekerjaan dengan penuh rasa percaya diri akan mempengaruhi kinerja dengan semakin baik. Karyawan PT. Adovelin Raharja akan memiliki kompetensi yang baik ini terlihat dari sikap dan kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan, karyawan yang melakukan suatu pekerjaan dengan penuh semangat akan mempengaruhi kinerja semakin baik.

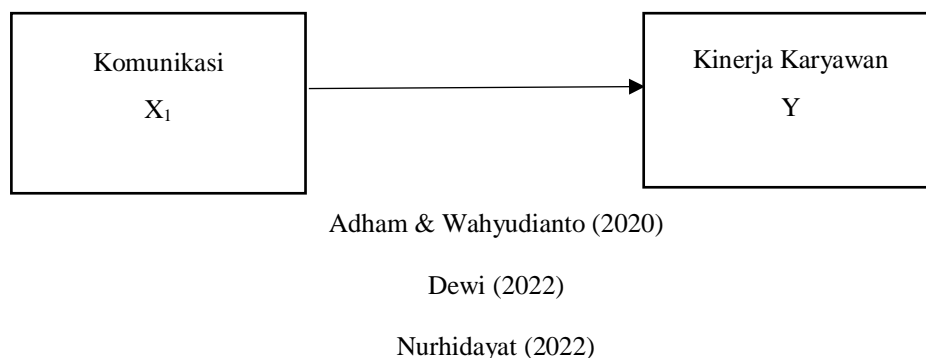
2.2.1 Teori Keterkaitan

Melihat dari penelitian terdahulu yang telah diuraikan oleh beberapa peneliti, terdapat beberapa persamaan maupun perbedaan mengenai adanya pengaruh yang signifikan maupun tidak antara variabel Komunikasi, Komitmen, dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan.

2.2.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian Adham & Wahyudianto (2020) dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Pelayaran Eka

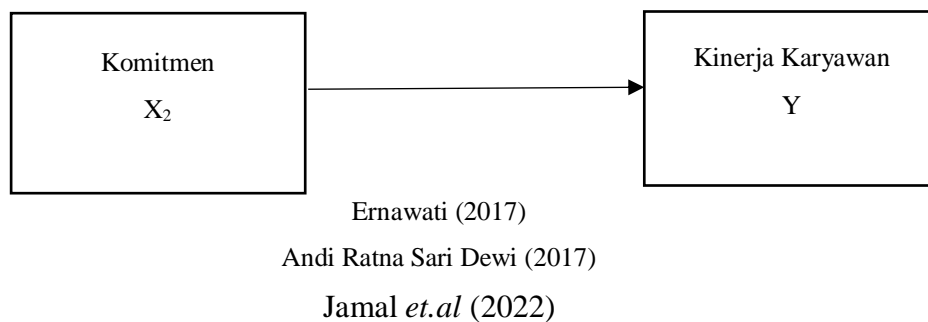
Ivana Jasa Cabang Samarinda” menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Pimpinan bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja dengan mengkomunikasikan penilaian kepada bawahannya, pemimpin harus mengetahui kekurangan ataupun masalah apa saja yang sedang dihadapi para bawahannya dan bagaimana menyampaikannya dengan cara berkomunikasi. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik, hal ini komunikasi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adapun dalam penelitian Dewi (2021) dengan judul “Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indosurya Kencana di Bekasi” mengatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian Nurhidayat (2022) dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bumi Agung Wilayah Kota Tangerang Selatan” menyebutkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.1
Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

2.2.3 Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian Ernawati (2017) dengan judul "Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Management & Project Engineering di Surabaya" menunjukkan bahwa komitmen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu dalam penelitian Dewi (2017) "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pertanian" menunjukkan bahwa komitmen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen dalam organisasi mempunyai peranan yang penting dalam hal tanggung jawab atas pekerjaannya agar dapat meningkatkan kinerjanya. Adapun tujuan dari komitmen yaitu agar bisa memperbaiki kesalahan dalam organisasi agar tidak mengulangi kesalahan-kesalahan lainnya. Hal ini komitmen akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian Jamal *et.al* (2022) dengan judul "Pengaruh Komitmen dan Turnover Intention terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Perusahaan yang berada di Lampung)" menunjukkan bahwa pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan, dengan adanya komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan membuat kinerja karyawan lebih baik terhadap perusahaan serta akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.



Gambar 2.2

Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Karyawan

2.2.4 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian Rosmiati *et.al* (2021) dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Jakarta” mengatakan bahwa secara bersama-sama variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variable kinerja. Oleh karena itu, kompetensi yang baik dan bagus dimiliki karyawan sehingga dalam menjalankan pekerjaan tersebut merupakan hal yang harus dilakukan untuk perusahaan secara sistematis dan transparan untuk menjaga kinerja. Artinya semakin baik sistem dan kriteria kompetensi maka akan semakin tinggi kinerja karyawan dan sebaliknya ketika sistem dan kriteria kompetensi kurang baik dan jelas maka kinerja karyawan akan semakin menurun. Hal ini Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nuryadin *et.al* (2022) dengan judul “Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Biringkanaya”. Dalam penelitian Ridengan *et.al* (2022) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Sintesa Peninsula Manado” menyebutkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan hotel sintesa peninsula manado. Adanya

hubungan yang signifikan dari kompetensi terhadap kinerja karyawan dimana kompetensi merupakan faktor pendukung penting yang dibutuhkan oleh karyawan dalam bekerja di perusahaan.



Rosmiati *et.al* (2021)

Nuryadin *et.al* (2022)

Ridengan *et.al* (2022)

Gambar 2.3

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

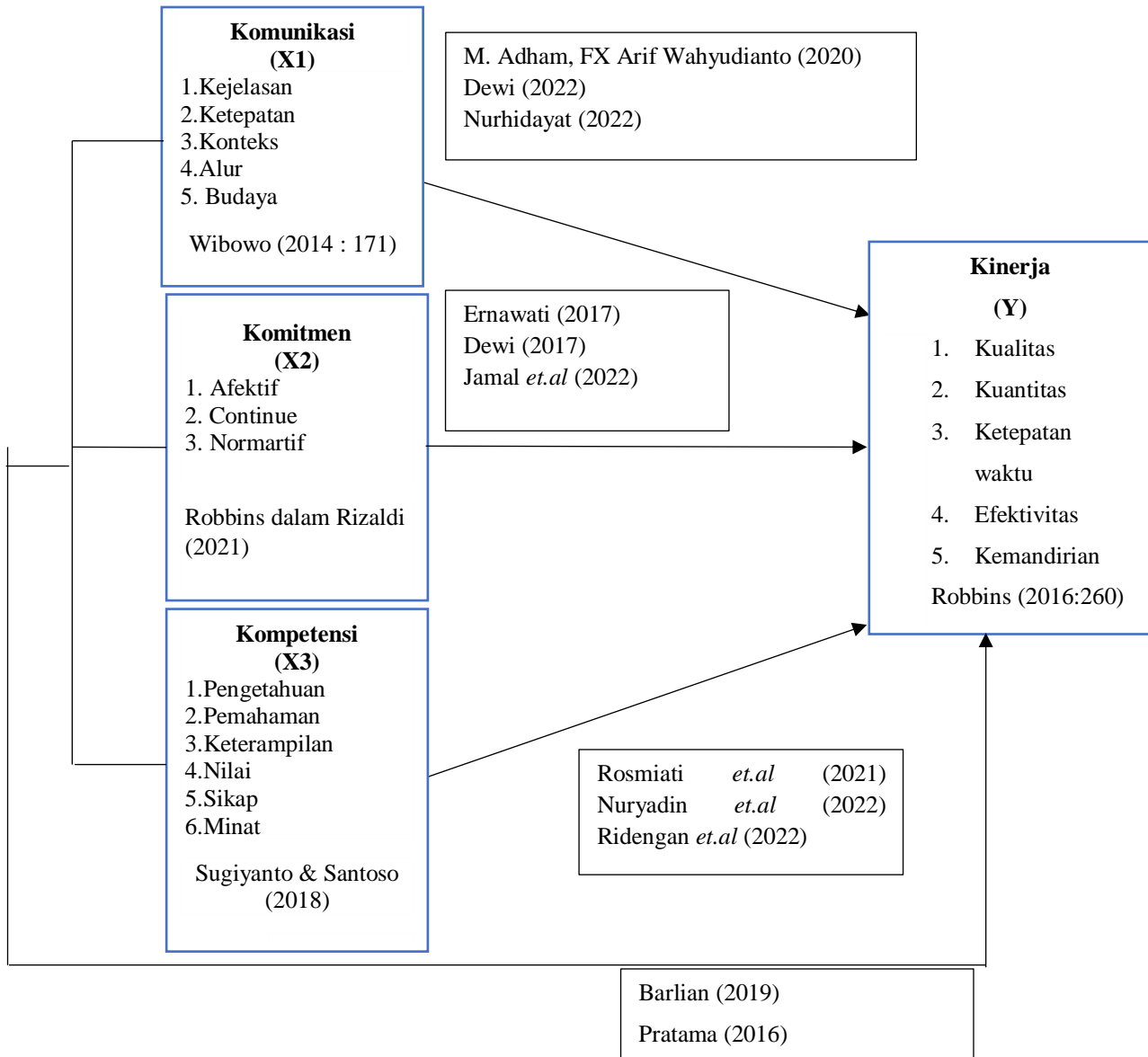
2.2.5 Pengaruh Komunikasi, Komitmen dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian Pratama (2016) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Kelompok Kerja Pada Unit Layanan Pengadaan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur” terdapat pengaruh antara Komunikasi, Komitmen, dan Kompetensi secara simultan terhadap Kelompok kerja pada Unit Pelayanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Barlian (2019) berpendapat bahwa Kompetensi, Komitmen dan Komunikasi secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi terhadap Kinerja Karyawan yaitu sebesar 0.499 atau 49,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti variabel fasilitas kerja, iklim kerja, motivasi dan lain sebagainya yang tidak diteliti oleh penulis sebesar 0,501 atau 60,1%.



Gambar 2.4
Pengaruh Komunikasi, Komitmen, dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Dari kerangka pemikiran tersebut, maka dapat diperoleh tabel analisis jalur seperti di bawah ini:



Gambar 2.4
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2017:63) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner.

Hipotesis Utama :

Diduga Komunikasi, Komitmen, dan Kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Adovelin Raharja

Sub Hipotesis

H1 : Diduga Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Adovelin Raharja

H2 : Diduga Komitmen berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Adovelin Raharja

H3 : Diduga Kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Adovelin Raharja