

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Komunikasi**

###### **2.1.1.1 Definisi Kemampuan Komunikasi**

Komunikasi (communication) secara epistemologis atau menurut asal katanya berasal dari bahasa latin Communicatus, dan perkataan ini bersumber pada kata Communis, yang memiliki makna “berbagi” atau “menjadi milik bersama” yaitu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi secara terminologis merujuk pada proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.

Menurut Effendy (2011: 2) komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap (attitude), pendapat (opinion), dan perilaku (behavior), baik secara langsung atau lisan, maupun tidak langsung melalui media massa. Kemudian definisi lain yang disampaikan oleh Yosol Iriantara & Usep Syaripudi (2013: 6) berpendapat bahwa komunikasi dapat dijelaskan sebagai suatu proses penyampaian pesan/informasi dari penyampai pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) dengan maksud atau tujuan tertentu. Pendapat tentang kemampuan komunikasi disampaikan oleh Purwanto (2006: 20) yang menyatakan bahwa kemampuan komunikasi adalah tingkat keterampilan

penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu dan mengubah sikap, pendapat atau perilaku secara keseluruhan baik secara langsung dengan lisan maupun tidak langsung.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kemampuan komunikasi merupakan suatu kemampuan dalam proses penyampaian informasi yang berisi pesan, ide, gagasan dari satu pihak (komunikator) kepada pihak lain (komunikan). Proses penyampaian informasi dilakukan dengan simbol, baik berupa angka maupun kata-kata secara langsung maupun tidak langsung.

#### **2.1.1.2 Komponen Komunikasi**

Menurut Alo Liliweri (2011: 39-43) terdapat beberapa komponen dalam komunikasi, diantaranya:

1) Pengirim/komunikator.

Pengirim adalah orang yang membuat pesan. Sebagai pengirim pesan yang bertujuan tertentu, maka pengirim tidak selalu berada dalam posisi serba tahu atau serba kenal terhadap penerima, karena itu pengirim mentransmisi pesan untuk mendapat respon demi menyamakan persepsi terhadap pesan.

2) Penerima/komunikan.

Penerima adalah orang yang menafsirkan pesan. Ketika pesan tersebut diterima, maka orang yang menerima pesan akan

menginterpretasikan pesan-pesan tersebut kemudian dapat dikirim kembali kepada pengirim.

3) Encoding dan Decoding.

Encoding adalah proses dimana pengirim menerjemahkan ide atau maksudnya ke dalam simbol-simbol berupa verbal atau non-verbal. Hasil dari terjemahan ide ini merupakan pesan yang akan dikirimkan kepada penerima. Sementara itu, Decoding adalah menerjemahkan simbol-simbol verbal maupun non-verbal tersebut ke dalam pesan yang bisa saja mirip, atau sangat berbeda dengan apa yang dimaksud oleh pengirim.

4) Pesan.

Pesan adalah gagasan, perasaan, atau suatu pemikiran yang telah di-encode oleh pengirim atau di-decode oleh penerima. Pada umumnya pesan-pesan berbentuk sinyal, simbol, tanda-tanda atau kombinasi dari semua dan berfungsi sebagai stimulus yang akan direspon oleh pihak penerima.

5) Saluran atau media.

Saluran komunikasi merupakan sarana untuk memindahkan pesan dari pengirim kepada penerima. Dalam komunikasi, semua pesan yang dikirimkan harus melalui saluran, saluran dapat tunggal namun bisa juga banyak.

6) Gangguan atau Noise.

Komunikasi manusia tidaklah selalu lancar tanpa ada gangguan suatu apapun, komunikasi sering mengalami gangguan atau distorsi.

7) Umpan Balik atau Feedback.

Umpan balik atau feedback adalah respon yang diberikan oleh penerima terhadap pesan yang dikirimkan oleh pengirim.

8) Kerangka pengalaman.

Kerangka pengalaman adalah pengalaman pengirim dan penerima yang berbasis pada latar belakang sosial budaya, adat istiadat, pendidikan, pengetahuan, interaksi dan relasi sosial, status sosial. Semua faktor yang ada dan membentuk kerangka pengalaman ini mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi dengan orang lain.

9) Konteks.

Semua komunikasi terjadi dalam suatu konteks. Konteks meliputi semua unsur fisik dan psikologis dari lingkungan di mana komunikasi terjadi. Konteks dapat bersifat fisik, budaya, sosial-psikologis, ataupun temporal.

10) Perubahan.

Menurut Mambert (1971) dalam Alo Liliweri (2011: 43), salah satu tujuan utama dari komunikasi adalah perubahan. Para ahli komunikasi tidak pernah menyebut perubahan sebagai tujuan utama komunikasi, namun menyembunyikan perubahan ini dalam kemasannya seperti misalnya penerima dapat memahami, mengetahui, melakukan,

mengembangkan, dan menikmati. Padahal semua konsep yang disebut ini adalah bentuk perubahan, baik perubahan maju, maupun mundur. Agar komunikasi dapat mencapai tujuan perubahan secara maksimal, maka komunikasi sepatutnya direncanakan agar seluruh rangkaian aktivitas komunikasi dijalankan berdasarkan urutan waktu dan ruang.

### **2.1.1.3 Bentuk Komunikasi**

Menurut Littlejohn dalam Hamdan (2009) komunikasi dalam teori kontekstual terdiri dari teori-teori tentang:

- (1) Komunikasi Antarpribadi, adalah komunikasi antarperorangan dan bersifat pribadi, baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Teori komunikasi antarpribadi umumnya memfokuskan pengamatannya pada bentuk-bentuk dan sifat hubungan percakapan, interkasi, dan karakteristik komunikator.
- (2) Komunikasi Kelompok, memfokuskan pembahasannya pada interkasi di antara orang-orang dalam kelompok-kelompok kecil. Teori komunikasi kelompok antara lain membahas dinamika kelompok, efisiensi, dan efektivitas penyampaian informasi dalam kelompok, pola, dan bentuk interaksi, serta pembuatan keputusan.
- (3) Komunikasi Organisasi, menunjuk pada pola dan bentuk komunikasi yang terjadi dalam konteks dan jaringan organisasi. Komunikasi organisasi melibatkan bentuk-bentuk komunikasi formal dan informal,

serta bentuk-bentuk komunikasi antarpribadi dan komunikasi kelompok. Pembahasan teori-teori komunikasi organisasi antara lain menyangkut struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi, dan proses pengorganisasian, dan kebudayaan organisasi.

(4) Komunikasi Massa, merupakan komunikasi melalui media massa yang ditujukan kepada sejumlah aspek-aspek komunikasi intra-pribadi (komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang), komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi organisasi. Teori komunikasi massa memfokuskan perhatiannya pada hal-hal yang menyangkut struktur media, hubungan media, dan masyarakat, hubungan antar media dan khalayak, aspek-aspek budaya dari komunikasi massa, serta dampak atau hasil komunikasi massa terhadap individu.

Pada penelitian ini, peneliti menjadikan unit SOT Bandar Udara Soekarno-Hatta sebagai objek penelitian. Berdasarkan deskripsi pekerjaan pada unit tersebut, maka peneliti berpendapat bahwa bentuk komunikasi organisasi berkaitan dengan unit SOT. Hal ini didasarkan pada tanggung jawab unit SOT yang mengatur tentang penyediaan parking stand, yaitu setelah parking stand tersedia kemudian unit SOT menginformasikan kepada unit Air Traffic Control (ATC) yang kemudian pihak ATC mengarahkan pesawat yang akan melakukan pendaratan atau landing ke parking stand yang telah disediakan. Hal ini sesuai dengan pembahasan teori-teori komunikasi organisasi yang

menyangkut tentang struktur dan fungsi organisasi, komunikasi dan proses pengorganisasian.

#### **2.1.1.4 Fungsi Komunikasi**

Menurut William I. Loren Anderson (dalam Deddy Mulyadi, 2005:5-30) mengkategorikan fungsi komunikasi menjadi 4, yaitu:

##### **1. Sebagai komunikasi sosial**

Para psikolog berpendapat bahwa kebutuhan utama sebagai manusia, dan untuk menjadi manusia yang sehat secara rohani, adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya dapat dipenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang lain.

##### **2. Sebagai komunikasi ekspresif**

Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan atau emosi kita. Perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan non-verbal.

##### **3. Sebagai komunikasi ritual**

Komunikasi ritual dapat dilihat pada suatu komunitas yang melakukan upacara-upacara yang disebut oleh para antropolog sebagai rites of passage, seperti upacara kelahiran, upacara pernikahan, dan lain-lain.

#### 4. Sebagai komunikasi instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur.

##### 2.1.1.5 Indikator Kemampuan Komunikasi

Menurut Hutapea dan Nurianna (2008) indikator kemampuan komunikasi meliputi:

- a. Pengetahuan (knowledge), terdiri dari:
  1. Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.
  2. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan.
  3. Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan teknik yang tepat dan benar.
- b. Keterampilan (skill), terdiri dari:
  1. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik dengan tulisan.
  2. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
- c. Sikap (attitude), terdiri dari:
  1. Memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja.
  2. Adanya semangat kerja yang tinggi
  3. Memiliki kemampuan dalam perencanaan dan pengorganisasian.

### **2.1.1.6 Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Performa Kerja**

Komunikasi merupakan suatu kegiatan berupa proses penyampaian informasi yang berisi pesan, ide, gagasan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Kemampuan komunikasi sangat berpengaruh terhadap performa kerja karyawan dalam sebuah organisasi maupun perusahaan. Organisasi yang didalamnya diisi oleh sumber daya manusia yang berperan sebagai pemimpin dan sebagian besar lainnya berperan sebagai karyawan.

Unit SOT merupakan suatu organisasi yang didalamnya diisi oleh sumber daya manusia. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi guna terciptanya kinerja karyawan yang maksimal untuk mencapai tujuan dalam organisasi tersebut. Redding dan Sanborn dalam Muhammad (2005:65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi yaitu pertama komunikasi antara atasan kepada bawahan, kedua antara sesama karyawan, ketiga adalah antara karyawan kepada atasan.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan disimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, semakin baik komunikasi organisasi yang terjadi maka kinerja karyawan juga tinggi (Putri, 2016). Demikian pula hasil penelitian Izaz dan Hamidah (2017) bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Pace dan Faules (2013: 25) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi memiliki arti penting karena tidak hanya memberikan manfaat bagi orang-orang yang ingin memahami perilaku organisasi, tetapi juga memiliki aspek pragmatis bagi orang-orang yang ingin memperbaiki kinerjanya dalam suatu organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa, komunikasi organisasi dijadikan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan performa kerja karyawan, karena dengan komunikasi maka pimpinan dapat memberikan pengarahan, informasi maupun bimbingan agar karyawan dapat bekerja lebih baik. Kemudian Robbins (2013) juga menjelaskan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja dengan baik dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika dibawah standar.

## **2.1.2 Kedisiplinan**

### **2.1.2.1 Definisi Kedisiplinan**

Secara etimologi disiplin berasal dari bahasa Inggris (Disciple, Discipline) yang berarti mengikuti orang untuk belajar dibawah pengawasan seorang pemimpin. Disiplin yang berasal dari bahasa Latin (Disiplina) menunjuk kepada kegiatan belajar dan mengajar. Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), disiplin merupakan suatu cara pendekatan yang mengikuti ketentuan yang pasti dan konsisten untuk memperoleh pengertian dasar yang menjadi sasaran studi.

Beberapa ahli menjelaskan mengenai pengertian dari kedisiplinan kerja, seperti menurut Sastrohadiwiryo (2003) yang menjelaskan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis dan sanggup menjalankannya serta tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Dalam pengertian lain tentang disiplin kerja yang dijelaskan oleh Rivai (2011) merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan.

Dari beberapa pengertian disiplin kerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap berupa kesadaran, kerelaan dan kesediaan seorang karyawan dalam mematuhi dan menaati peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku di lingkungan sekitar.

Dalam menjalankan disiplin kerja bagi karyawan, terdapat beberapa aspek yang diperhatikan. Menurut Robinns (2005), terdapat tiga aspek disiplin kerja, antara lain:

1. Disiplin waktu

Disiplin waktu merupakan sebuah sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi: kehadiran

dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

## 2. Disiplin peraturan

Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan artinya taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan suatu perusahaan.

## 3. Disiplin tanggung jawab

Salah satu bentuk tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan perusahaan berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

### 2.1.2.2 Macam-macam Disiplin Kerja

Pembahasan mengenai macam-macam disiplin dijelaskan oleh Moekizat (2002) antara lain:

#### 1. Self Imposed Discipline (disiplin yang dipaksakan diri sendiri)

Disiplin yang berasal dari diri seseorang yang ada pada hakikatnya merupakan suatu tanggapan spontan terhadap pimpinan yang cakap

dan merupakan semacam dorongan pada dirinya sendiri artinya suatu keinginan dan kemauan untuk mengerjakan apa yang sesuai dengan keinginan kelompok.

## 2. Command Discipline (disiplin yang diperintahkan)

Disiplin yang berasal dari suatu kekuasaan yang diakui dan menggunakan cara-cara menakutkan untuk memperoleh pelaksanaan dengan tindakan yang diinginkan yang dinyatakan dengan kebiasaan, peraturan-peraturan tertentu. Dalam bentuknya yang ekstrem command discipline memperoleh pelaksanaannya dengan menggunakan hukum.

Terdapat juga macam disiplin yang dikemukakan oleh Handoko (2011), menurutnya terdapat dua bentuk disiplin kerja, yaitu:

### 1. Disiplin Diri

Disiplin diri merupakan sikap disiplin yang dikendalikan oleh diri sendiri. Melalui disiplin diri, karyawan merasa bertanggung jawab dan dapat mengendalikan dirinya sendiri dalam kepentingan organisasi.

### 2. Disiplin Kelompok.

Disiplin kelompok merupakan tunduk dan taat terhadap peraturan, tata tertib, dan ketentuan yang disepakati dalam kelompok atau organisasi tersebut, serta mampu mengendalikan diri dari kepentingan pribadi dalam upaya pencapaian tujuan tertentu, dan

juga memelihara hubungan yang baik dalam organisasi dan menjalankan standar-standar kerja organisasional.

### **2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (2002), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat disiplin kerja karyawan, antara lain:

#### **1. Tujuan dan Kemampuan**

Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut. Hal ini dilakukan agar karyawan bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakan tugasnya.

#### **2. Kepemimpinan**

Kepemimpinan sangat berpengaruh pada kedisiplinan karyawannya. Hal ini terjadi karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Perilaku yang baik dari seorang pemimpin akan ditiru oleh para bawahannya.

#### **3. Balas Jasa**

Balas jasa yang diberikan dalam bentuk gaji dan kesejahteraan para karyawan turut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Hal ini terjadi karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan maupun pekerjaannya.

#### 4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan. Hal ini didasarkan oleh ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan ingin diperlakukan sama dengan manusia lainnya.

#### 5. Pengawasan Ketat

Pengawasan ketat merupakan tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Pengawasan ketat efektif merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan. Karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan, dan pengawasan dari atasannya.

#### 6. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus mempunyai sikap berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Ketegasan pimpinan menegur dan menghukum setiap karyawan yang indisipliner akan mewujudkan kedisiplinan yang baik pada perusahaan tersebut.

#### 7. Sanksi

Sanksi berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

#### 2.1.2.4 Indikator Kedisiplinan

Dalam mengukur tingkat kedisiplinan kerja karyawan, menurut Singodimejo yang dikutip dari Sutrisno (2016) menjelaskan terdapat empat indikator disiplin kerja, antara lain:

1. Taat terhadap aturan waktu.

Dilihat dari jam masuk kerja, jam istirahat, dan jam selesai kerja yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.

2. Taat terhadap peraturan perusahaan.

Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku ketika bekerja.

3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan.

Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.

4. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan.

Aturan tentang apasaja yang diperbolehkan dan apasaja yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan dalam perusahaan.

#### 2.1.2.5 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Performa Kerja

Disiplin merupakan suatu sikap perbuatan dan tingkah laku yang harus sesuai dengan peraturan yang ada. Sikap, perbuatan, dan tingkah laku yang ditunjukkan oleh karyawan dapat dijadikan sebagai tolak ukur perusahaan dalam menetapkan peraturan dan tata tertib serta pembinaan terhadap

karyawan tersebut. Upaya peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari tingkat kedisiplinan karyawan (Maharani, 2010).

Hasibuan (2004) berpendapat bahwa kedisiplinan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial sosial yang berlaku. Dengan demikian disiplin kerja yang tinggi merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan mengupayakan agar karyawan tetap sadar dan bersedia untuk patuh dan taat terhadap aturan yang ada di perusahaan sehingga dengan adanya kerelaan dari karyawan untuk disiplin terhadap aturan perusahaan hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, diketahui bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi disiplin kerja karyawan maka kinerja karyawan juga akan meningkat mencapai 25.8% (Izaz dan Hamidah, 2017). Kemudian dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Udayanto (2015) juga menyimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

### **2.1.3 Performa Kerja**

#### **2.1.3.1 Definisi Performa Kerja**

Istilah performa kerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance didefinisikan oleh Mangkunegara (2002:67) sebagai prestasi atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang

dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja merupakan kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165). Selain itu performa kerja juga merupakan suatu bentuk kontribusi karyawan pada perusahaan secara positif. Kemudian Motowidlo dan Kell (2013) berpendapat bahwa performa kerja adalah hasil yang diharapkan oleh organisasi atau perusahaan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan.

Dalam proses pencapaian tujuan perusahaan diperlukan adanya evaluasi, salah satunya evaluasi terhadap karyawannya. Pada umumnya, performa kerja karyawan dievaluasi berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu.

Dari beberapa pengertian mengenai performa kerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa performa kerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu.

### **2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Performa Kerja**

Dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepada karyawan, terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi performa kerja karyawan tersebut. Tinggi rendahnya performa kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Seperti yang disampaikan oleh Payaman J.S (2005) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi performa kerja, yaitu:

1. Faktor Individu

Faktor individu merupakan kemampuan dan keterampilan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

2. Faktor Dukungan Organisasi

Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan memerlukan dukungan organisasi kerja. Dukungan tersebut dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian bertujuan untuk member kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan dalam mencapai sasaran tersebut.

3. Faktor Dukungan Manajemen

Kinerja perusahaan dan kinerja karyawan juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja.

Selain itu, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi performa kerja juga disampaikan oleh Siagian (2002) yang menyatakan bahwa performa kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kompensasi
2. Lingkungan kerja
3. Budaya organisasi
4. Kepemimpinan
5. Motivasi kerja
6. Disiplin kerja
7. Kepuasan kerja
8. Komunikasi, dan faktor-faktor lainnya.

### **2.1.3.3 Karakteristik Performa Kerja Karyawan**

Robbins (2001) menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan-pekerjaan yang berbeda, dan hubungannya dengan motivasi, kepuasan dan kinerja karyawan. Karakteristik tersebut yaitu:

1. Keanekaragaman keterampilan

Merupakan kegiatan pekerjaan yang menuntut keanekaragaman kegiatan yang berbeda sehingga karyawan dapat menggunakan keterampilan dan bakat yang berbeda.

2. Identitas tugas

Sejauhmana pekerjaan itu menuntut diselesaikannya seluruh kegiatan kerja secara utuh dan dapat dikenali.

3. Pentingnya tugas

Dilihat dari dampak yang cukup besar dari pekerjaan tersebut.

4. Otonomi

Sejauhmana pekerjaan itu memberikan kebebasan, kemandirian, dan keleluasaan yang cukup besar kepada individu dalam menjadwalkan pekerjaan itu dan menentukan prosedur yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan.

5. Umpan balik

Merupakan hasil informasi yang diperoleh secara langsung dan jelas oleh individu atau karyawan terkait dengan keefektifan kinerjanya.

Kemudian dijelaskan kembali oleh Mangkunegara (2002:68) yang menyatakan bahwa seorang karyawan yang memiliki performa kerja tinggi adalah sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi,
2. Berani mengambil dan menanggung risiko yang dihadapi,
3. Memiliki tujuan yang realistis,
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya,
5. Memanfaatkan umpan balik (feedback) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya,

6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

#### 2.1.3.4 Indikator Performa Kerja

Menurut Rikantika dalam Sry Rosita (2016) indikator untuk mengukur tingkat performa kerja karyawan secara individu terdapat enam indikator, antara lain:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas kegiatan yang diselesaikan di awal waktu. Dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya, efektivitas kerja karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam

menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas yang dibebankan organisasi.

#### 5. Kemandirian

Merupakan tingkat kemampuan seseorang dalam melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawasan.

#### 6. Komitmen kerja

Merupakan tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap organisasi.

### **2.1.4 Sentra Operasi Terminal (SOT)**

Sentra Operasi Terminal (SOT) merupakan salah satu unit kegiatan operasi bandara yang berada di kantor pusat PT. Angkasa Pura II (Persero), Soekarno Hatta. Yang dimaksud dengan operasi bandara adalah kegiatan operasional di darat baik di terminal maupun di luar terminal atau airside. Kegiatan operasi bandara dibagi dalam tiga bagian yaitu pelayanan bandara (airport services), pengamanan bandara (airport security) dan keselamatan bandara (airport safety). Di Cabang Bandara Soekarno Hatta sendiri, kegiatan operasi bandara dibagi menjadi dua yaitu operasi bandara dan keselamatan bandara, dimana operasi bandara membawahi operasi landside dan airside, diantaranya unit SOT, Apron Movement Control (AMC), Terminal Inspection (TIS), dan information. Sedangkan keselamatan

bandara membawahi keamanan bandara (avsec) dan PK-PPK (keselamatan Bandara).

Sistem informasi bandara juga termasuk dalam operasi terminal yaitu kegiatan pemberian informasi oleh unit-unit operasi terminal, seperti SOT dan informasi bandara (customer service) dimana kedua unit ini memberikan informasi penerbangan untuk penumpang dan public melalui TV Display dan Sollyary. Selain member informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan pesawat melalui public display, SOT juga berfungsi untuk mengatur parkir pesawat, ruang tunggu penumpang dan nomor pengambilan barang (baggage conveyer belt) di daerah kedatangan.

Unit SOT berfungsi dalam pengaturan parkir pesawat setelah melakukan koordinasi dengan unit AMC, ATC, dan Airlines. Pengaturan parkir ini dimulai dari yang datang, perpindahan dari hangar ke parkir atau sebaliknya hingga pesawat yang menginap (remain over night). Selain itu SOT juga menyiapkan parkir bagi pesawat yang melakukan Return To Base (RTB) atau Return To Parking Stand (RTS) setelah berkoordinasi dengan unit ATC melalui Pre Landing System (PLS). Kemudian SOT juga berfungsi untuk mengatur nomor check in dan ruang tunggu penumpang, baik di terminal 1 maupun terminal 2.

## **2.2 Penelitian Yang Relevan**

Penelitian yang relevan adalah rujukan dari penelitian terdahulu yang relevan guna mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Disajikan dalam bentuk tabulasi sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Evawati Khumaedi	2016	Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sentra Operasi Terminal PT. Angkasa Pura II	<p>1. Hasil uji hipotesis pada tingkat signifikansi 0,000 maka <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima secara simultan. Dengan demikian <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima dan variable disiplin (<math>X_1</math>) dan motivasi (<math>X_2</math>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (<math>Y</math>).</p> <p>2. Persamaan regresi yang terbentuk <math>Y=21,015 + 0,396 X_1 + 0,278 X_2</math> tanda positif berarti apabila disiplin dan motivasi ditingkatkan maka dapat menambah kinerja pegawai pelayanan kebandarudaraan.</p>
2.	Novi Cholisoh, Sedy Zul, Grees Wiliam	2019	Faktor Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kontribusi Kinerja Karyawan Pada PT. Gapura Angkasa Bandara Soekarno Hatta	<p>1. Hasil Uji T diperoleh nilai signifikan variable disiplin kerja sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 artinya disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil Uji F ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa Div Load Control sebesar 52.5% dan sisanya</p>

				<p>47.5% menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.</p> <p>2. Terdapat kontribusi lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil Uji F ada pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa div Load Control sebesar 63.4% dan sisanya 36.6% menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain diluar lingkungan dan disiplin kerja.</p>
3.	Reza Cindyayana Rochmah	2017	Pengaruh Komunikasi Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Perbandingan PT. Angaksa Pura I Bandara Adi Soemarmo Surakarta)	<p>1. Konstan sebesar 16,312 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variable komunikasi internal dan eksternal dianggap konstan, maka kinerja karyawan akan meningkat, begitu juga sebaliknya.</p> <p>2. Koefisien regresi komunikasi internal sebesar 0,453 dengan parameter positif. Hal ini dapat diartikan setiap terjadi peningkatan terhadap komunikasi internal maka mengakibatkan terjadi peningkatan</p>

				<p>pada kinerja karyawan.</p> <p>3. Koefisien regresi komunikasi eksternal sebesar 0,271 dengan parameter positif. Hal ini diartikan setiap terjadi peningkatan komunikasi eksternal maka mengakibatkan terjadi peningkatan kinerja karyawan.</p>
4.	Aznuriyandi, Susi Hendriani, Maachasin	2014	<p>Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru</p>	<p>1. Faktor Kompetensi, Kepemimpinan dan Komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dan mempunyai pengaruh positif atau searah terhadap kinerja.</p> <p>2. Secara simultan diperoleh hasil bahwa faktor kompetensi, kepemimpinan dan komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian dan dituliskan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dalam penelitian ini terdapat jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian diatas:

H<sub>1</sub> : Komunikasi karyawan berpengaruh positif terhadap performa kerja.

H<sub>2</sub> : Kedisiplinan karyawan berpengaruh positif terhadap performa kerja.

H<sub>3</sub> : Komunikasi dan Kedisiplinan karyawan berpengaruh positif terhadap performa kerja.

## 2.4 Kerangka Pemikiran Operasional

Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (research question) dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut. (Polancik, 2009).

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Operasional**

