

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi untuk penelitian selanjutnya disamping itu kajian terdahulu membantu peneliti dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan untuk menghindari kesamaan dengan peneliti ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian Variabel Yang Diteliti	Alat Analisis dan Hasil Penelitian
1	Angreni, (2019) Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara	Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan Variabel X1 : Kepemimpinan X2 : Komunikasi Y : Kinerja Karyawan	Teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan adalah SPSS 24.00 Hasil Penelitian : a. Kepemimpinan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan b. Komunikasi pengaruh positif terhadap kinerja karyawan c. kepemimpinan dan komunikasi pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	Nurul ZH (2016)	Pengaruh <i>Locus Of Control</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UPT Wilayah SulselrabarFakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	Teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan adalah SPSS 21.00

	Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar	Variabel X1 : <i>Locus Of Control</i> Y : Kinerja Karyawan	Hasil penelitian : a. <i>Locus Of Control</i> internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. b. <i>Locus Of Control</i> eksternal berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. c. <i>Locus Of Control</i> internal dan <i>Locus Of Control</i> eksternal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
3	Marpaung et al (2020) Jurnal Majalah Ilmiah Warta Darmawangsa	Pengaruh Komunikasi, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Globelink <i>Sea and Air Freight</i> Indonesia Variabel X1 : Komunikasi X2 : Pelatihan X3 : Kepuasan Kerja Y : Kinerja Karyawan	Teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan adalah SPSS Hasil penelitian a. Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Globelink <i>Sea and Air Freight</i> Indonesia b. Pelatihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Globelink <i>Sea and Air Freight</i> Indonesia c. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Globelink <i>Sea and Air Freight</i> Indonesia d. Komunikasi, pelatihan dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan

			signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Globelink <i>Sea and Air Freight</i> Indonesia
4	Hen et al., (2022) Jurnal E-journal EMAS	Pengaruh Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Makan <i>Twisster Dog</i> Panjer Variabel X1 : Komunikasi X2 : Kepuasan Kerja Y : Kinerja Karyawan	Teknik analisis regresi linear berganda Hasil Penelitian : a. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan <i>Twisster Dog</i> , Panjer. b. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan <i>Twisster Dog</i> , Panjer. c. Komunikasi dan kepuasan kerja secara bersamaan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan <i>Twisster Dog</i> , Panjer
5	Anisaul, (2022) Skripsi Universitas Islam Negeri Prof. Kh. Saifuddin Zuhri Purwokerto	Pengaruh <i>Locus Of Control</i> Terhadap Kinerja Karyawan Baznas Kabupaten Banyumas Variabel X1 : <i>Locus Of Control</i> Y : Kinerja Karyawan	Teknik analisis regresi linear sederhana yang digunakan adalah SPSS Hasil Penelitian : a. <i>Locus Of Control</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan BAZNAS Kab. Banyumas

Sumber: Data Diolah (2023)

B. Teori Yang Digunakan

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia didalam sebuah perusahaan atau organisasi memiliki peran yang sangat penting. Pengelolaan, perencanaan dan pengoorganisasian dilingkungan perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia untuk menjalankan prosesnya. Sumber Daya Manusia atau Karyawan adalah aset perusahaan yang penting untuk di perhatikan perusahaan sekaligus harus di jaga sebaik mungkin. Melihat kondisi diatas manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan perusahaan untuk mengatur dan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kondisi, tugas dan keadaan sumber daya manusia atau karyawan di dalam sebuah perusahaan.

Menurut Bintoro & Daryanto (2017), menyatakan bahwa Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dalam mengatur dan merencanakan serta memproses hubungan dan peranan seorang individu atau karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap perusahaan

dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

b. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia

Pembahasan terkait manajemen sumber daya manusia menjadi suatu bahasan yang menjadi suatu proses sistematis dan terstruktur untuk menjalankan segala proses pengelolaan yang ada di dalam suatu lingkungan perusahaan. Dengan memiliki pengelolaan yang sistematis maka perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai dan direalisasikan melalui pengelolaan sumber daya manusia. Menurut Bintoro & Daryanto (2017), kegiatan pengelolaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa fungsi, yaitu:

1) Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Merupakan fungsi penetapan program-program pengelolaan sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan.

2) Fungsi Penganalisisan (*Organizing*)

Merupakan fungsi penyusunan dan pembentukan suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antar para pekerja dan tugas-tugas yang harus dikerjakan, termasuk menetapkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab.

3) Fungsi Pengarahan (*Directing*)

Merupakan fungsi pemberian dorongan pada para pekerja agar dapat dan mampu bekerja secara efektif dan efisien sesuai tujuan yang telah direncanakan.

4) Fungsi Pengendalian (*Controlling*)

Merupakan fungsi pengukuran, pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan-kegiatan yang di lakukan untuk mengetahui sejauh mana rencana yang telah ditetapkan, khususnya di bidang tenaga kerja telah dicapai.

c. Tujuan Perencanaan Sumber Daya Manusia

Tujuan perencanaan sumber daya manusia menurut Sedarmayanti & Pd (2017), yaitu :

- 1) Untuk menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan perusahaan.
- 2) Untuk menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- 3) Untuk menghindari terjadinya mis manajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
- 4) Untuk mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
- 5) Untuk menghindari kekurangan dan/ atau kelebihan karyawan.
- 6) Untuk menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi pengembangan, kompensasi, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perencanaan SDM

Menurut Sutrisno et al.(2017),Perencanaan sumber daya manusia sangat dipengaruhi baik oleh faktor yang berasal dari dalam organisasi

itu sendiri (faktor internal) maupun faktor yang berasal dari luar organisasi (faktor eksternal).

1) Faktor-Faktor Internal

Berbagai kendala yang terdapat di dalam organisasi itu sendiri, seperti: Rencana strategis, anggaran, estimasi produksi dan penjualan, perluasan usaha atau kegiatan baru, dan rancangan organisasi dan tugas pekerjaan. Di samping itu, faktor-faktor internal juga dapat dipilahkan berdasarkan sistemnya, seperti: Sistem informasi manajemen dan organisasi, sistem manajemen keuangan, sistem marketing dan pasar, dan sistem manajemen pelaksanaan.

2) Faktor-Faktor Eksternal

Merupakan berbagai faktor yang pertumbuhan dan perkembangannya berada di luar kemampuan, yang termasuk faktor-faktor eksternal, yaitu: Situasi ekonomi, Sosial-Budaya, Politik, Peraturan perundang-undangan, Teknologi, dan Pesaing.

2. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Afandi (2018), Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Habibi (2022), menyebutkan Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Menurut Sutrisno et al (2017), menyatakan Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sedangkan menurut Sutrisno et al (2017), juga menyebutkan kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan Karyawan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan pada periode tertentu.

b. Manfaat dan Tujuan Kinerja Karyawan

Perusahaan yang sehat tentu memiliki manajemen yang baik pula dan manajemen yang baik dapat dinilai dari kinerja karyawan yang optimal. Kinerja karyawan yang baik tersebut memiliki beberapa manfaat. Seperti sebagaimana menurut pendapat para ahli dibawah ini: Menurut Wibowo

(2020), penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas, seperti:

- 1) Evaluasi tujuan dan saran, evaluasi terhadap tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan dalam menetapkan tujuan sasaran kinerja organisasi diwaktu yang akan datang.
- 2) Evaluasi rencana, bila dalam penilaian hasil yang dicapai tidak sesuai dengan rencana dicari apa penyebabnya.
- 3) Evaluasi lingkungan, melakukan penilaian apakah kondisi lingkungan yang dihadapi pada waktu proses pelaksanaan tidak seperti yang diharapkan, tidak kondusif, dan mengakibatkan kesulitan atau kegagalan.
- 4) Evaluasi proses kinerja, melakukan penilaian apakah terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja. Apakah mekanisme kerja berjalan seperti diharapkan, apakah terdapat masalah kepemimpinan dan hubungan antar manusia dalam organisasi.
- 5) Evaluasi pengukuran kinerja, menilai apakah penilaian kinerja telah dilakukan dengan benar, apakah sistem *review* dan *coaching* telah berjalan dengan benar serta apakah metode sudah tepat.
- 6) Evaluasi hasil, apabila terdapat deviasi, dicari faktor yang menyebabkan dan berusaha memperbaikinya di kemudian hari.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai

sebagaimana seharusnya. Oleh karena itu, manajer harus selalu menimbulkan motivasi kerja yang tinggi kepada karyawannya guna melaksanakan tugas-tugasnya. Sekalipun harus diakui bahwa motivasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Selanjutnya menurut Masram et al (2023), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan 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.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Afandi (2018), indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas Kerja yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas hasil kerja Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya. .
- 3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
- 4) Disiplin kerja Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .
- 5) Inisiatif Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

3. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Menurut Yulistiyono et al (2021), Komunikasi adalah proses dimana seorang individu (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk katakata) untuk mengubah tingkah laku orang lain (komunikan).

Sejauh mana kadar perencanaan itu, bergantung kepada pesan yang akan dikomunikasikan dan pada komunikan yang dijadikan sasaran.

Menurut Cangara (2013), Komunikasi sebagai suatu proses pengalihan informasi (pesan) dari seseorang kepada orang lain, atau sebaliknya.

Menurut Silviani, (2020), Komunikasi merupakan sebuah proses dimana terdapat dua orang ataupun lebih untuk membentuk ataupun melaksanakan pertukaran informasi antara satu dengan yang lain, dan selanjutnya akan memahami pesan yang disampaikan satu sama lain secara mendalam.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses untuk membantu dan melaksanakan pertukaran informasi antara satu dan yang lain .

b. Model Komunikasi

Menurut Sapta Rini (2018), menguraikan adanya 3 model dalam komunikasi yaitu:

- 1) Model komunikasi linier Model komunikasi linier merupakan pandangan komunikasi satu arah (*one-way view of communication*). Dalam model ini, komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikasi melakukan respons atau tanggapan yang diharapkan, tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi.
- 2) Model komunikasi interaksional Model komunikasi interaksional merupakan kelanjutan dari Pendekatan linier Pada model komunikasi interaksional, diperkenalkan gagasan tentang umpan balik (*Feedback*). Penerima (*receiver*) melakukan seleksi,interpretasi dan memberikan

respon terhadap pesan dari pengirim (*sender*). Komunikasi model ini seperti komunikasi dua arah (*two-way*) atau *cyclical process*. Partisipan memiliki peran ganda dimana pada satu saat bertindak sebagai *sender* dan pada waktu lain sebagai *receiver*.

- 3) Model komunikasi transaksional Komunikasi dalam bentuk transaksional atau komunikasi dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) antara dua orang atau lebih dengan kata lain bahwa semua perilaku adalah komunikatif semua bisa dikomunikasikan.

c. Fungsi Komunikasi

Terdapat empat fungsi komunikasi berdasarkan kerangka William I. Gordon Effendy (2017), yakni :

- 1) Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Implisit dalam fungsi komunikasi sosial ini adalah fungsi komunikasi kultural. Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi itu mempunyai hubungan timbal balik, seperti dua sisi dari satu mata uang. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi. Dan pada gilirannya komunikasi turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya.

2) Komunikasi Ekspresif

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi). Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal.

3) Komunikasi Ritual

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage* mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan (melamar, tukar cincin), siraman, pernikahan (ijab-qabul, sungkem kepada orang tua, sawer, dan sebagainya), ulang tahun perkawinan, hingga upacara kematian. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik.

4) Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan yaitu menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau tindakan dan juga menghibur. Semua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif).

Komunikasi yang berfungsi memberitahu atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikannya akurat dan layak diketahui. Komunikasi berfungsi sebagai instrument untuk mencapai mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.

d. Indikator Komunikasi

Menurut Effendy (2017), indikator komunikasi sebagai berikut

1) Pemahaman

Keahlian untuk mengerti pesan secara teliti yang telah disampaikan oleh komunikator.

2) Kesenangan.

Suatu proses komunikasi itu tidak hanya sukses dalam mengantarkan informasi, dan bisa pula berlangsung dalam situasi yang mengembirakan antara kedua belah pihak

3) Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi merupakan proses pengaruhi perilaku seseorang. Bila seseorang berkomunikasi dengan orang lain, maka setelah itu berlangsung perubahan pada perilakunya

4) Hubungan yang makin baik

Jika dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak langsung meningkatkan kualitas ikatan interpersonal. Seringkali bila orang

sudah mempunyai pikiran yang sama, kemiripan kepribadian, cocok, dengan otomatis ikatan akan terjalin dengan baik.

5) Tindakan

Komunikasi yang efektif bila kedua belah pihak saat selesai berbicara kemudian terjadinya suatu tindakan sesuai dengan pesan yang sudah disampaikan.

4. *Locus Of Control*

a. Pengertian *Locus Of Control*

Menurut Robbins & Judge (2014), *Locus Of Control* adalah sifat kepribadian yang menjelaskan persepsi dari mana individu menentukan penyebab peristiwa-peristiwa dalam hidup

Menurut Kreitner & Kinicki (2014), *Locus Of Control* adalah salah satu variabel kepribadian yang didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap mampu tidaknya mengontrol nasib sendiri.

Menurut Ghufron & Suminta (2014), Pusat Kendali (*Locus of control*) adalah gambaran pada keyakinan seseorang mengenai sumber penentu 24 perilakunya. Pusat Kendali (*Locus of control*) merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan perilaku individu.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Locus Of Control* adalah suatu keyakinan individu untuk menentukan perilaku individu dan kemampuan untuk mengontrol nasib sendiri.

b. Faktor- faktor yang mempengaruhi *locus of control*

Faktor yang Mempengaruhi *Locus Of Control* Menurut Anggriani., (2016), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Locus Of Control* seseorang, antara lain yaitu sebagai berikut:

1) Faktor keluarga

Lingkungan keluarga tempat seorang individu tumbuh dan dapat memberikan pengaruh. Orang tua yang mendidik anak, pada kenyataannya mewakili nilai-nilai dan sikap atas kelas sosial mereka. Kelas sosial yang disebutkan di sini tidak hanya mengenai status ekonomi, tetapi juga memiliki arti yang luas, termasuk tingkat pendidikan, kebiasaan, pendapatan dan gaya hidup. Individu dalam kelas sosial ekonomi tertentu mewakili bagian dari sebuah sistem nilai yang mencakup gaya membesarkan anak, yang mengarah pada pembangunan karakter kepribadian yang berbeda. Dalam lingkungan otokratis di mana perilaku di bawah kontrol yang ketat, anak-anak tumbuh sebagai pemalu, suka bergantung. Di sisi lain, ia mengamati bahwa anak-anak yang tumbuh dalam lingkungan yang demokratis, mengembangkan rasa individualisme yang kuat menjadi mandiri, dominan, memiliki keterampilan interaksi sosial, percaya diri, dan rasa ingin tahu yang besar.

2) Faktor pelatihan

Program pelatihan telah terbukti efektif mempengaruhi *Locus Of Control* individu sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan

peserta pelatihan dalam mengatasi hal-hal yang memberikan efek buruk. Pelatihan adalah sebuah pendekatan terapi untuk mengembalikan kendali atas hasil yang ingin diperoleh. Pelatihan diketahui dapat mendorong *Locus Of Control* internal yang lebih tinggi, meningkatkan prestasi dan meningkatkan keputusan karier.

c. Indikator *Locus of Control*

Menurut Ghufron & Suminta (2014), juga menyatakan bahwa Pusat Kendali mempunyai indikator sebagai berikut:

1) Pusat Kendali (*Locus of control*) Internal

Merupakan individu dengan keyakinan bahwa jika mereka bekerja keras mereka akan berhasil dan percaya bahwa orang yang gagal adalah karena kurangnya kemampuan atau motivasi. Individu yang mempunyai internal pusat kendali di identifikasikan lebih banyak menandalkan harapannya pada diri sendiri dan di identifikasikan juga lebih menyenangi keahlian-keahlian dibanding hanya situasi yang menguntungkan.

Hasil yang pusat kendali internal dianggap berasal dari aktifitas dirinya, bagi seseorang yang mempunyai internal pusat kendali akan memandang dunia sebagai sesuatu yang dapat diramalkan dan perilaku individu turut berperan didalamnya. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Segala yang dicapai individu hasil dari usaha sendiri
- b) Keberhasilan individu karena kerja keras

- c) Segala yang diperoleh individu bukan karena keberuntungan
- d) Kehidupan individu ditentukan oleh tindakannya
- e) Kegagalan yang dialami individu akibat perbuatan sendiri

2) Pusat Kendali (*Locus of control*) Eksternal

Persepsi atau pandangan individu terhadap sumber-sumber diluar dirinya yang mengontrol kejadian hidupnya, seperti nasib, keberuntungan, kekuasaan atasan dan lingkungan sekitar. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Perencanaan jauh ke depan pekerjaan yang sia-sia
- b) Kejadian yang dialami dalam hidup ditentukan oleh orang yang berkuasa
- c) Kesuksesan individu karena faktor nasib

5. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2013), Kepuasan adalah suatu perasaan yang mendorong dalam diri seseorang yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Menurut Handoko, (2016), Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Menurut Afandi, (2018), Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap

pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan .

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja adalah perasaan emosional atau rasa puas maupun tidak puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja umumnya merupakan hal yang bersifat individual. Kepuasan dapat dirasakan oleh karyawan yang senang akan hasil yang dilakukan terhadap pekerjaannya.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Pekerjaan Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
- 2) Upah Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
- 3) Promosi Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
- 4) Pengawas Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
- 5) Rekan Kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan, seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

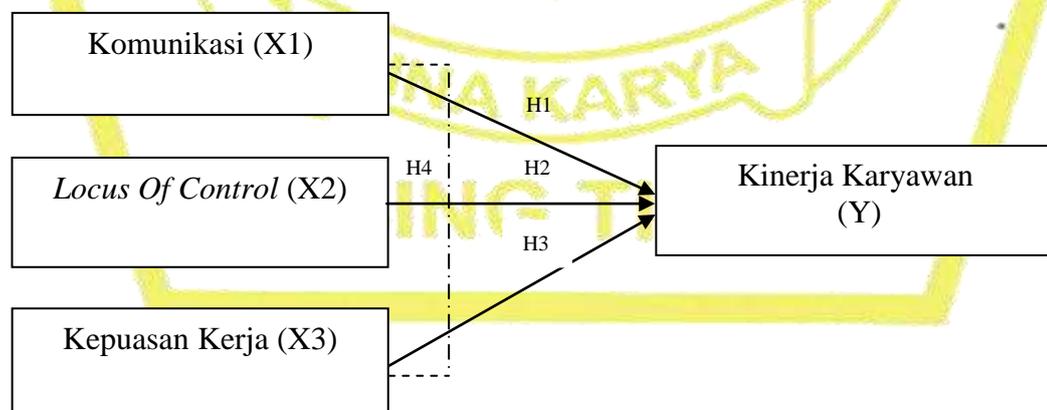
c. Faktor – Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2013), faktor – faktor kepuasan kerja adalah :

- 1) Kerja, terselesaikannya pekerjaan yang diberikan
- 2) Pengawasan, pengendalian terhadap karyawan dan pemberian bimbingan
- 3) Upah, Kesesuaian imbalan dengan pekerjaan yang dilakukan
- 4) Promosi, Pemberian kesempatan jabatan ke yang lebih tinggi dan tanggung jawab yang lebih besar
- 5) *Co – Worker*, pendampingan kepada karyawan baru yang belum sepenuhnya memahami pekerjaan

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Kerangka konseptual dimaksudkan untuk menggambarkan paradigma penelitian sebagai jawaban atas masalah penelitian Sugiyono (2017),



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan

- : Pengaruh Parsial
 - - - - - : Pengaruh Simultan

Model konseptual hubungan Komunikasi, *Locus Of Control* dan kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Hubungan antar Komunikasi Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Angreni (2019), mengatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Komunikasi adalah suatu proses dimana seorang akan menyampaikan informasi dan melakukan pertukaran informasi ke pihak lain. Komunikasi mengisyaratkan untuk membangun konsep diri sebagai kelangsungan hidup, komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan, dimana dalam suatu keadaan penyampaian informasi dari satu ke yang lain akan mempengaruhi suatu kinerja dalam organisasi atau perusahaan. Komunikasi dan kinerja karyawan berbungan erat karena informasi yang tersampaikan dengan baik akan meminimalisir tingkat stress karyawan dan mengakibatkan kinerja karyawan akan berdampak positif.

2. Hubungan antar *Locus Of Control* Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Nurul ZH (2016), *Locus Of Control* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) UPT Wilayah Sulselrabar. *Locus Of Control* adalah pusat kendali atau cara pandang seseorang terhadap peristiwa yang akan dialami dan tidak dapat mengendalikan peristiwa tersebut. Keyakinan seseorang untuk mengubah nasib sendiri terhadap lingkungan sekitar, hasil kinerja yang baik dan buruk diperoleh dari tindakan yang dilakukan dalam organisasi atau perusahaan. *Locus Of Control* merupakan

cara pandang bahwa hasil kinerja yang baik dan buruk dapat diperoleh dari tindakan sesuai dengan kapasitas diri atau dikendalikan oleh diri.

3. Hubungan antar Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Fenny Marpaung et al., (2020), bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan Kerja adalah sikap emosional untuk menyenangkan dan sikap yang dicerminkan oleh moral, kedisiplinan dan prestasi kerja yang diperoleh dari kepuasan kerja. Sikap yang harus dimiliki seseorang terhadap pekerjaan untuk melakukan interaksi dengan rekan kerja atau atasan. Kepuasan kerja dapat menentukan tingkat kinerja karyawan yang tinggi maupun rendah. Adanya tingkat kepuasan kerja dapat menjadi harapan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mencapai suatu tujuan dalam memperoleh hasil kerja yang baik untuk perusahaan.

4. Hubungan antar Komunikasi *Locus Of Control* Dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Hubungan komunikasi, *Locus Of Control* dan Kepuasan Kerja merupakan 3 unsur penting yang tidak bisa dipisahkan karena unsur-unsur tersebut saling mempengaruhi satu sama lainnya. Semakin baik pengaruh yang diberikan oleh ketiga unsur tersebut, maka akan semakin meningkatkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian.

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017), hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian sampai terbukti

melalui data yang terkumpul. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka hipotesis dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan
2. *Locus Of Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan
3. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan
4. Komunikasi, *Locus Of Control* dan Kepuasan Kerja berpengaruh bersama-sama secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero UP 3 Medan.

