

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN BAGIAN SDM PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT  
PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen*



**OLEH:**

**NAMA : FAHRI**  
**NPM : 1505160582**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238



**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 06 Juli 2019, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : FAHRI  
N P M : 1505160582  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN SDM PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN MEDAN**

Dinyatakan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

**TIM PENGUJI**

Penguji I

(H. RAHMAD BAHAGIA SIREGAR, S.E., M.Si.)

Penguji II

(DELYANA R. PULUNGAN, S.E., M.Si.)

**Pembimbing**

(MUHAMMAD RAS MUIS, S.IP., M.M.)

**PANITIA UJIAN**

Ketua

(H. JENURO, S.E., M.M., M.Si.)

Sekretaris

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**


Skripsi ini disusun oleh:

Nama : FAHRI  
N P M : 1505160582  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN SDM PADA  
PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2019

Pembimbing Skripsi



MUHAMMAD RAS MUIS, S.Ip.,MM.

Diketahui/Disetujui  
Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



JASMAN SYARIFUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Fahn  
NPM : 1505160502  
Konsentrasi : SDM (Sumber Daya Manusia)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi Pembangunan)

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
  - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
  - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.....20.  
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : FAHRI  
NPM : 1505160582  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Penelitian : PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN SDM PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN MEDAN

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
26/4-19	- Pahami hasil penelitian. - Struktur penelitian diperbaiki. - Data dan hasil analisis diperbaiki.		
30/04/19	lakukan perbaikan kuesioner, perbaiki setiap pertanyaan di questioner yg diajukan ke responden		
30/04/19	laporkan file kuesioner yg telah dijalankan ke responden		
07/05/19	Pahami dgn baik hasil olah data yg sudah /SPSS. lakukan perbaikan dgn baik. Rapikan dan perbaiki penulisan sesuai format/standard UMSU.		
10/05/19	Pahami dgn baik kembali isi skripsi, baik mengenai konsep hasil yg telah ada.		
22/05/19	ACC akhir Seminar Hasil / Magang		

Medan, Maret 2019

Diketahui / Disetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing Skripsi



(MUHAMMAD RAS MUIS, S.Ip.,MM.) (JASMAN SYARIFUDDIN HSB, S.E., M.Si.)

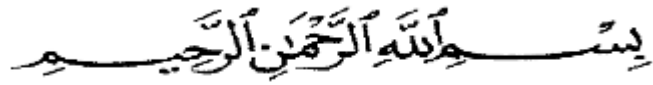
## ABSTRAK

**FAHRI NPM 1505160582. Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian SDM Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2019.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin Terhadap kinerja karyawan, dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan pada bagian SDM PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian SDM pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan sebanyak 74 orang sedangkan sampel yang memenuhi kriteria penarikan sampel pengamatan yang dilakukan berjumlah 74 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS (*Statistic Package for the Social Sciens*) versi 22.00. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial diketahui bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan. Secara simultan diketahui bahwa komunikasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan..

**Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Komunikasi, Disiplin Kerja**

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur diucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberi karunia nikmat kepada manusi sehingga dapat berpikir dan merasakan segalanya, satu dari sekian banyak nikmat-NYA adalah keberhasilan penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian SDM Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan”** dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan kealam yang terang benderang.

Penulis juga menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari perhatian, bimbingan, dorongan, bantuan dan doa dari semua pihak. Dalam kesempatan ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua, Ayahanda Iskandar dan Ibunda Uswatun maria atas kasih sayang dan doa yang begitu besar kepada penuliss sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera utara.
3. Bapak Januri, S.E, M.M, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE., M.MSi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin SE, M.Si selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jufrizen SE.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Muhammad Ras Muis S.Ip.,M.M selaku Dosen Pembimbing Penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan Penulis dalam pembuatan skripsi ini.
9. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta pegawai dan staff Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis sampai terselesaikannya perkuliahan.
10. Terimakasih secara umum kepada seluruh teman-teman stambuk 2015 khususnya kelas H manajemen Pagi yang turut membantu, mendoakan, penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu namanya, semoga peran aktif kalian semua menjadi catatan tinta yang suci disisi Allah SWT.

Akhirnya dengan menyerahkan diri dan senantiasa bermohon petunjuk serta perlindungan dari Allah SWT, semoga amal dan perbuatan yang baik tersebut mendapat imbalan yang baik pula disisi Allah SWT dan penyusunan skripsi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi mahasiswa dalam penyusunan skripsi pada masa yang akan datang. Amin ya rabbbal'amin.

Medan, April 2019  
Penulis

**FAHRI**  
**1505160582**



# DAFTAR ISI

## Halaman

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teori.....	7
1. Kinerja.....	7
a. Pengertian Kinerja .....	7
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	8
c. Arti Pentingnya dan Tujuan Penilaian Kinerja.....	10
d. Indikator Prestasi Kinerja .....	12
2. Komunikasi .....	12
a. Pengertian Komunikasi.....	12
b. Peran Penting Komunikasi.....	13
c. Indikator Komunikasi .....	15
d. Saluran-saluran Komunikasi.....	16
3. Disiplin Kerja.....	17
a. Pengertian disiplin Kerja.....	17
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja .....	18
c. Bentuk Disiplin Kerja .....	20
d. Indikator Disiplin Kerja .....	21
B. Kerangka Konseptual.....	21
C. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Defenisi Variabel Penelitian .....	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
D. Populasi dan Sample .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29

F. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Indikator Kinerja Karyawan .....	26
Tabel III.2 Indikator Komunikasi .....	27
Tabel III.3 Indikator Disiplin Kerja .....	27
Tabel III.4 Waktu Penelitian.....	27
Tabel III.5 Jumlah Populasi .....	28
Tabel III.6 Skala Pengukuran Likert.....	29
Tabel III.7 Hasil Uji Validitas Variabel.....	31
Tabel III.8 Hasil Uji Reabilitas .....	32
Tabel IV.1 Jenis Kelamin .....	38
Tabel IV.2 Usia.....	39
Tabel IV.3 Kriteria Jawaban Responden .....	39
Tabel IV.4 Persentase Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	40
Tabel IV.5 Persentase Jawaban Responden Variabel Komunikasi .....	41
Tabel IV.6 Persentase Jawaban Responden Variabel Disiplin .....	42
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel IV.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel IV.9 Hasil Uji Statistik (Uji-T).....	48
Tabel IV.10 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	50
Tabel IV.11 Hasil Uji Determinasi .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Komunikasi Terhadap Kinerja .....	22
Gambar II.2 Disiplin Kerja Terhadap Kinerja .....	24
Gambar II.3 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis .....	36
Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis .....	36
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas .....	43
Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	45
Gambar IV.3 Kriteria Pengujian Komunikasi Dengan Kinerja Pegawai .....	49
Gambar IV.4 Kriteria Pengujian Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pegawai .....	50
Gambar IV.4 Kriteria Pengujian Komunikasi Dan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pegawai .....	52

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
A. Uraian Teoritis .....	8
1. Kinerja.....	8
a. Pengertian Kinerja .....	8
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	9
c. Arti Penting dan Tujuan Penilaian Kinerja.....	12
d. Indikator Kinerja.....	13
2. Komunikasi .....	14
a. Pengertian Komuniasi.....	14
b. Peranan Penting Komunikasi.....	15
c. Indikator Komunikasi .....	17
d. Saluran-saluran Komunikasi.....	18
3. Disiplin Kerja.....	20

a.	Pengertian Disiplin Kerja.....	20
b.	Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	21
c.	Bentuk Disiplin Kerja .....	23
d.	Indikator Disiplin Kerja .....	24
B.	Kerangka Konseptual.....	24
C.	Hipotesis .....	29
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A.	Pendekatan Penelitian .....	30
B.	Definisi Operasional .....	30
C.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
D.	Populasi dan Sampel .....	32
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
F.	Teknik Analisis Data.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Karyawan Adalah pemeran utama dalam perusahaan yang menjadi pelaku aktif dari setiap kegiatan organisasi. Salah satu kuni keberhasilan perusahaan adalah tingkat kinerja sumber daya manusia yang seara langsung atau tidak langsung memberian efek pada keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Untu mendapatkan kinerja yang maksimal dari karyawan, perusahaan harus menemukan ara yang tepat, yaitu dengan memikirkan bagaimana karyawan agar dapat bekerja secara produktif. Maka dperlkan kemampuan untuk memacu karyawan dengan pola pikir dan sudut pandang yang berbeda.

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam suatu organisasi, baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah atau BUMN. Sumber daya manusia merupakan dalah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dan berperan penting dalam meningkatkan produktivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (Ismail Nawawi, 2013, hal. 233)

Kinerja sebagai sesuatu yang tampak, dimana individu relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja yang biak merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Tercapainya kinerja yang baik

tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula (Juliansyah Noor, 2013, hal. 271).

Kinerja yang baik adalah suatu kinerja yang sesuai standart organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Sebaliknya organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan karyawannya. Peningkatan kinerja karyawan akan berdampak pada perusahaan. Maka menjadi tugas yang penting bagi manajemen untuk mewujudkan dalam mencapai keberhasilan tujuan perusahaan.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, karena kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, kesempatan, dan usaha yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Masalah kinerja dalam perusahaan menjadi sebuah topik utama yang harus dibicarakan dan diatasi, karena efek dari menurunnya kinerja mampu memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan.

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting. Bukan hanya dalam kehidupan organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum. Komunikasi merupakan hal yang esensial dalam kehidupan kita. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai yang kompleks, dan teknologi kini telah merubah cara manusia berkomunikasi secara drastis.

Komunikasi tidak terbatas pada kata – kata yang terucap belaka, melainkan bentuk dari apa saja interaksi, senyuman, anggukan kepala yang membenarkan hati, sikap badan, ungkapan minat, sikap dan perasaan yang sama. Diterimanya pengertian yang sama adalah merupakan kunci dalam komunikasi.



Tanpa penerimaan sesuatu dengan pengertian yang sama, maka yang terjadi adalah “dialog antara satu orang dengan satu orang lainnya”

Komunikasi secara etimologis berasal berasal dari bahasa Latin *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata *units*, sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, artinya kebersamaan, persatuan, persekutuan gabungan, pergaulan, atau hubungan. Kegiatan berkomunikasi memerlukan adanya usaha dan kerja, maka kata itu dibuat menjadi kata kerja *communicate*, yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang.

Komunikasi berarti pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran, atau hubungan (Umam, 2012: 219)

Komunikasi yang dimiliki oleh seseorang karyawan menjadi modal yang kuat untuk berada di perusahaan, dengan adanya komunikasi maka karyawan tersebut menjadi aset yang penting bagi perusahaan. Hal ini menjadi simbiosis mutualisme, hubungan timbal balik antara karyawan dan perusahaan.

Semakin berkembangnya suatu perusahaan dan semakin tinggi teknologi yang digunakan oleh perusahaan, menyebabkan sering terjadinya perubahan serta luasnya pekerjaan yang ditanggung oleh karyawan, sehingga karyawan perlu berkomunikasi agar dapat bekerja dengan baik.

Faktor mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor komunikasi dan disiplin kerja (Mangkunegara, 2007, hal. 67)

Komunikasi karyawan tergantung pada kekuatan dari komunikasi itu sendiri. Dorongan ini menyebabkan mengapa karyawan itu berusaha mencapai tujuan, baik secara sadar maupun tidak sadar. Dorongan ini juga yang

menyebabkan karyawan berperilaku, memperbaiki dan meningkatkan kinerja, sehingga produktivitas kerjanya meningkat. Komunikasi dapat dilakukan dengan siapa saja seperti berkomunikasi dengan karyawan lainnya, dengan staff menengah ataupun berkomunikasi dengan manager. Tujuan dan harapan yang jelas realistis serta mudah dicapai. Maka untuk menjamin terlaksananya seluruh tugas – tugas sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh organisasi tersebut diperlukan kinerja karyawan yang tinggi dengan memberikan motivasi kerja kepada para karyawan secara profesional.

PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan yang merupakan suatu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang perlistrikan, pengelolaan dan pemasaran. PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan ini berada di lokasi JL. Listrik nomor 8 Medan.

Berdasarkan hasil observasi pra-riset yang dilakukan peneliti di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan ada beberapa masalah yang terjadi yaitu kinerja karyawan belum maksimal hal ini terlihat masih adanya karyawan yang menunda – nunda pekerjaan, karyawan yang belum menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Masih adanya beberapa karyawan yang telat sehingga merusak keselarasan dalam mencapai tujuan. Sedangkan masalah yang terjadi pada komunikasi ialah, kurangnya komunikasi dari dalam diri karyawan yang berakibat karyawan sulit untuk mengembangkan kemampuannya dalam bekerja.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di jabarkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh**

## **Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian SDM Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kajian yang telah di kemukakan dalam latar belakang masalah, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan perusahaan seperti karyawan cenderung menunda – nunda pekerjaan dan kurang memiliki inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan.
2. Masih adanya karyawan yang terlambat sehingga merusak keselarasan
3. Masih kurangnya komunikasi baik antara karyawan dengan karyawan maupun dengan atasan.

### **C. Batasan Masalah Dan Rumusan Masalah**

#### **1. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan hanya pada pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan Pada Bagian SDM.

#### **2. Rumusan Masalah**

- a. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan?
- b. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan?

- c. Apakah ada pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi penulis, dapat menambah dan memperluas pengetahuan guna mendalami masalah yang berkaitan dengan Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.
- b. Bagi perusahaan, sebagai bahan referensi bagi perusahaan tempat penelitian dilakukan khususnya untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia.
- c. Bagi pihak lain, sebagai referensi bagi peneliti lain untuk masalah yang sama yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teori**

##### **1. Kinerja**

###### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil dari apa yang dicapai oleh karyawan yang merujuk pada pekerjaan dan tugas dalam perusahaan, pencapaian yang telah ditetapkan merupakan salah satu tolak ukur kinerja karyawan tersebut.

Beberapa referensi ini dapat memberikan kejelasan makna kinerja.

“Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu di hubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional” (Menurut Juliansyah, 2011, hal. 270)

“Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara, 2011, hal. 67)

“Kinerja merupakan suatu perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan” (Veitzhal Rival, 2013, hal. 548-549)

Berdasarkan beberapa kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan yang didapat melalui penugasan oleh perusahaan terhadap tugas yang diberikan, juga menjadikan sebuah tolak ukur seberapa penting perannya didalam perusahaan.

## **b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Perusahaan sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan yakni memperoleh keuntungan. Organisasi dapat beroperasi karena kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan yang ada didalam organisasi.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi. Adapun kejelasan dari unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut:

### 1) Faktor Kemampuan

Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*) artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata – rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

### 2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mrencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). (Mangkunegara, 2011, hal. 67-68).

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah: Efektivitas dan efisiensi, Otoritas dan tanggung jawab, disiplin, dan inisiatif. Adapun penjelasan unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1) Efektivitas dan efisiensi

Ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Efektivitas dari kelompok organisasi bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisien berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Agar tercapai tujuan yang diinginkan organisasi, salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah hal yang berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab para peserta yang mendukung organisasi.

2) Otoritas dan Tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah di delegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan akan dapat terwujud bila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.

3) Disiplin

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi kataatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk

pada ketetapan perusahaan menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik.

#### 4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapatkan perhatian atau tanggapan positif dari atasan. Inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan memengaruhi kinerja. (Sutrisno, 2013, hal. 176)

Berdasarkan kutipan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan harus dilihat dari segi keberhasilan kerja yang merupakan sasaran akhir dari pelaksanaan suatu pekerjaan serta perilaku individu dalam usahanya atau karyawan itu sendiri dalam usahannya untuk mencapai keberhasilan sesuai standart yang diharapkan.

#### **c. Arti Penting dan Tujuan Penilaian Kinerja**

Kinerja sangat penting dalam membawa perusahaan kearah yang lebih baik. Kinerja wujud hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang. Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian atau evaluasi dan sistem yang merupakan kekuatan penting untuk mempengaruhi perilaku karyawan, maka di perlukan penilaian kinerja, untuk mengetahui hasil kinerja yang telah dicapai karyawan dalam sebuah perusahaan. Maka yang harus dilakukan pimpinan yaitu melakukan penilaian kinerja, hasil dari penilaian kinerja tersebut perusahaan akan mengetahui apakah kinerja perusahaan baik atau tidak. Karyawan dan lingkungan kerja untuk itu



mengadakan penilaian kinerja di suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting.

Tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

- a) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik.
- c) Memberi peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan. (Mangkunegara, 2011, hal.10-11)

Adapun pendapat lainnya, tujuan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu:

- 1) Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan dibidang SDM dimasa yang akan datang.
- 2) Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk pengembangan karir dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer yang bersangkutan dengan karyawannya. (Rivai, 2013, hal. 551).

Berdasarkan kutipan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang di evaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif, dari hasil penilaian dapat di lihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan.

#### **d. Indikator Kinerja**

Unsur – unsur yang dinilai dari kinerja karyawan adalah: Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Keandalan, dan Sikap. Adapun penjelasan dari unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja, mencerminkan mutu standart yang telah ditentukan sebelumnya biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan, ketetapan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan.
- 2) Kuantitas kerja, mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari kegiatan yang menghasilkan penyelesaian kerja dengan extra. Kuantitas kerja dapat di ukur dengan melalui penambahan atas nilai fisik dari hasil kerja sebelumnya.
- 3) Keandalan, terdiri dari mengikuti instruktur, inisiatif, kehati – hatian dan kerajinan.
- 4) Sikap kerja, terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain, pekerjaan, dan serta kerjasama. (Mangkunegara, 2011, hal. 75).

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang di pergunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan.

## **2. Komunikasi**

### **a. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Komunikasi harus dimiliki karyawan agar mampu menyelesaikan pekerjaan yang di emban oleh perusahaan. Komunikasi merujuk pada suatu

kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Berikut beberapa pendapat para ahli tentang pengertian komunikasi.

Komunikasi berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga memiliki akar kata berbahasa latin *communico* yang artinya membagi (Stuart dalam Cangra, 2007, hal. 18)

Ilmu komunikasi merupakan suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan prinsip – prinsip secara tegas, dan atas dasar prinsip – prinsip tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap. (Hovland dalam Cangara, 2004, hal. 17). Komunikasi adalah suatu pertukaran, proses simbolik yang menghendaki orang – orang agar mengatur lingkungannya. (Cangara, 2004, hal. 18)

Berdasarkan dari definisi diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Dalam makna yang sederhana, komunikasi adalah proses bertukar pengertian.

#### **b. Peranan Penting Komunikasi**

##### **1) Menyelesaikan Permasalahan**

Salah satu fungsi paling baik dari adanya komunikasi organisasi terkait dengan MSDM adalah kemampuannya dalam menyelesaikan permasalahan. Sebuah organisasi pasti tidak akan lepas dari adanya konflik yang ada diantara anggotanya. Melalui komunikasi, konflik tersebut bisa diselesaikan. Pihak yang saling terlibat konflik akan memberikan klarifikasi sehingga akan ditemukan jalan tengah permasalahan yang sedang dihadapi.

## 2) Mengoptimalkan Produktivitas

Selain berguna untuk mengatasi konflik, komunikasi organisasi juga bisa meningkatkan produktivitas dari organisasi yang ada. Katakanlah sebuah perusahaan tidak memiliki sistem komunikasi yang baik, bisa saja anggota – anggotanya bekerja dengan tidak teratur. Produktivitas dari perusahaan tersebut bisa saja menurun. Oleh karenanya, dibutuhkan sistem komunikasi manajemen yang baik sehingga setiap anggota bisa mendapatkan informasi dan petunjuk yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan. Manajemen komunikasi dalam perusahaan yang baik akan memberikan manfaat bagi perusahaan tersebut.

## 3) Menciptakan Relasi atau Hubungan

Ada fungsi komunikasi dalam MSDM yang juga cukup penting. Ini adalah tentang bagaimana organisasi atau perusahaan mampu membangun relasi kepada perusahaan lain. Tanpa adanya sistem komunikasi yang baik, mungkin hal ini tidak akan bisa tercipta. Biasanya komunikasi dalam MSDM akan mengutamakan bagaimana proses interaksi yang ada di antara anggota yang terlibat. Ketika hal ini sudah semakin kuat maka, eksistensi perusahaan juga bisa diperlebar lagi.

## 4) Membangun Kepuasan Kerja

Adanya penyelesaian konflik yang jelas, produktivitas yang meningkat serta kenyamanan dalam berinteraksi merupakan indikator kepuasan kerja. Tak heran jika kemudian komunikasi di dalam organisasi mampu memberikan kepuasan kerja tersendiri. Tidak bisa dibayangkan jika

ada hambatan komunikasi yang sangat signifikan sehingga berpengaruh terhadap hal ini. Kepuasan kerja mampu menciptakan loyalitas, dimana ini juga akan menguntungkan pula bagi organisasi atau perusahaan yang ada.

### **c. Indikator Komunikasi**

Komunikasi sebagai modal dalam bekerja harus memiliki setiap individu agar mampu bekerja sebagaimana yang dituntut perusahaan.

Menurut (Suranto AW, 2010, hal. 105), ada beberapa indikator komunikasi kerja, ialah:

- 1) Pemahaman, pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikasi.
- 2) Kesenangan, yakni apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.
- 3) Pengaruh Pada Sikap, komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seseorang komunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari – hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

- 4) Hubungan yang Makin Baik, bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi siap semata, tetap kadang – kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.
- 5) Tindakan Kedua Belah Pihak, yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan. Komunikasi efektif menuntut kepekaan.

**d. Saluran – Saluran Komunikasi**

Dua arah saluran komunikasi menurut Edwin B. Flippo dalam (Mangkunegara, 2007, hal 151-152) adalah sebagai berikut:

- 1) Saluran Komunikasi Karyawan Bawahan terhadap Atasan, yaitu:
  - a) Kontak secara tatap muka.
  - b) Pertemuan kelompok pengawasan.
  - c) Pertemuan dengan pemimpin (*top management*) secara periodik.
  - d) Program “*speak up*” dimana karyawan diberikan nomor telepon untuk memanggil.
  - e) Kotak keluhan tanpa nama.
  - f) Pertemuan karyawan dengan pemegang saham setiap tahun.
  - g) Menggunakan prosedur pengaduan.
  - h) Kuesioner mengenai moral.
  - i) Wawancara.
  - j) Kebijakan secara terbuka.

- k) Perserikatan Buruh.
  - l) Program penyuluhan karyawan.
- 2) Saluran Komunikasi yang digunakan Atasan kepada Bawahan, yaitu:
- a) Perintah berantai.
  - b) Buletin dinding dan poster.
  - c) Majalah perusahaan.
  - d) Surat kepada karyawan.
  - e) Buku pedoman karyawan.
  - f) Rak informasi.
  - g) Sistem pengeras suara.
  - h) Laporan tahunan.
  - i) Pertemuan kelompok.
  - j) Perserikatan Buruh.

### **3. Disiplin Kerja**

#### **a. Pengertian Disiplin Kerja**

Kedisiplinan merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin kerja pegawai, semakin baik kinerja yang dapat dicapai. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan merupakan faktor yang utama yang diperlukan sebagai alat peringatan terhadap pegawai yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Sehingga seorang pegawai dikatakan memiliki disiplin yang baik jika pegawai tersebut memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Berikut adalah pengertian – pengertian disiplin kerja menurut para ahli diantaranya yaitu:

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kereleaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2006, hal. 444).

“Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan” (Rivai, 2011, hal. 825)

“Disiplin kerja adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran bagi para pekerjanya untuk melakukan tugas yang telah diberikan, dan pembentukan disiplin kerja ini tidak timbul dengan sendirinya” (Harlie, 2010, hal. 117)

Dari beberapa pengertian disiplin kerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesadaran, kereleaan dan kesediaan seseorang dalam mematuhi dan menaati peraturan dan norma – norma sosial yang berlaku di lingkungan sekitarnya.

#### **b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

##### 1) Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikorbankan untuk perusahaan.

##### 2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.



Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya sendiri ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.

- 3) Ada tidaknya aturan pasti yang akan dapat dijadikan pegangan.

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.

- 4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.

Bila ada seseorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan pelanggaran yang dibuatnya.

- 5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan.

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

- 6) Ada tidaknya perhatian terhadap karyawan.

Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. (Sutrisno, 2011, hal. 86).

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Adapun bentuk disiplin yang baik akan tercermin pada suasana, yaitu:

- 1) Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- 2) Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- 3) Besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik baiknya.
- 4) Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan karyawan.
- 5) Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja para karyawan

**c. Bentuk Disiplin Kerja**

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

Ada pun beberapa bentuk disiplin kerja adalah:

- 1) Disiplin Preventif.

Merupakan suatu upaya untuk menggerakkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan – aturan yang telah digariskan oleh perusahaan.

- 2) Disiplin korektif.

Merupakan suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dalam suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

### 3) Disiplin Progresif

Merupakan kegiatan yang memberikan hukuman – hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran – pelanggaran yang berulang.

#### **d. Indikator Disiplin Kerja**

Pada dasarnya ada banyak indikator yang memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi. Adapun beberapa indikator disiplin kerja, yaitu:

##### 1) Taat Terhadap Aturan Waktu

Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku diperusahaan.

##### 2) Taat Terhadap Peraturan Perusahaan.

Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.

##### 3) Taat terhadap peraturan lainnya diperusahaan.

Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan. (Sutrisno, 2011, hal. 94).

## **B. Kerangka Konseptual**

### **1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

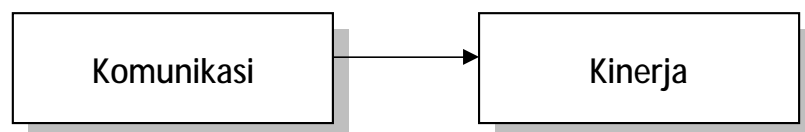
Komunikasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Komunikasi harus dimiliki karyawan agar mampu menyelesaikan pekerjaan yang di emban oleh perusahaan. Komunikasi merujuk pada suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, ilmu komunikasi merupakan suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan prinsip –

prinsip secara tegas, dan atas dasar prinsip – prinsip tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap. (Hovland dalam Cangara, 2004, hal. 17).

Pada penelitian kerangka konseptual adalah suatu hubungan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Hal ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas.

Maka dari itu pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja karyawan dimana Komunikasi karyawan adalah pondasi dalam menyelesaikan tugas tugas yang diberikan perusahaan, komunikasi berperan penting bagi terciptanya hasil kerja yang optimal.

Menurut penelitian terdahulu Enny Rachmawati, Y. Warella, dan Zaenal Hidayat (2006) pada Badan Kesatuan Bangsa Pelindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah hasil pengujian hubungan antara variabel komunikasi kerja dengan kinerja pegawai menunjukka koefisien sebesar 0,685 dengan derajat signifikansi sebesar 95. Hasil ini memberikan bukti bahwa semakin tinggi komunikasi kerja maka akan semakin tinggi pula tingkat kinerja pegawai.



**Gambar II – 1 : Kerangka Konseptual:**

**Komunikasi terhadap Kinerja, semakin baik komunikasi maka pasti semakin baik pula kinerja.**

## **2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Disiplin kerja merupakan sesuatu yang diperlukan agar individu merasa terpengaruhi dan melakukan suatu kegiatan menggunakan kekuatan atau semangat

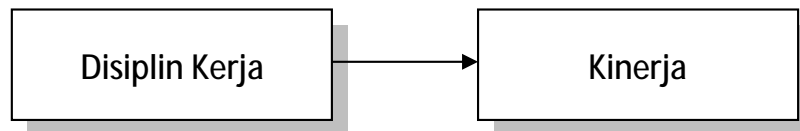
yang luar biasa. Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. (Rivai, 2011, hal. 825).

Pada penelitian kerangka konseptual adalah suatu hubungan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Hal ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas.

Maka dari itu pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dimana disiplin kerja faktor penting dan besar pengaruhnya bagi karyawan dalam bekerja. Disiplin kerja adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran bagi para pekerjanya untuk melakukan tugas yang telah diberikan, dan pembentukan disiplin kerja ini tidak timbul dengan sendirinya” (Harlie, 2010, hal. 117)

Menurut penelitian terdahulu Andree Wijaya Suhaji (2012) pada PNPM Mandiri Perdesaan Provinsi Jawa Tengah, Pagaruh komunikasi terhadap kinerja dalam penelitian menunjukka bahawa pengaruh antar komunikasi terhdap kinerja karyawan adalah signifikan positif, hal ini berarti bahwa apabila variabel komunikasi ditingkatkan maka prestasi kerja karyawan juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Christanto, A (2011), Kurniadha, A (2011), Musafir (2007) yang menyatakan bahwa komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Dari dua variabel komunikasi dan disiplin kerja yang digunakan dalam penelitian ini,

variabel disiplin kerja memiliki pengaruh yang lebih besar dalam mempengaruhi tingkat kinerja karyawan Kantor PNPM Mandiri Perdesaan Provinsi Jawa Tengah.



**Gambar II – 2 Kerangka Konseptual:  
Disiplin Kerja terhadap Kinerja, semakin baik disiplin kerja maka pasti semakin baik kinerja**

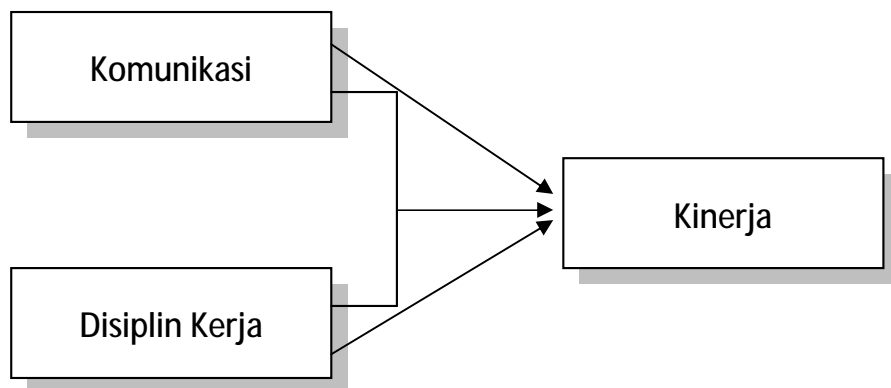
### **3. Pengaruh Komunikasi Dan Disipln Kerja Terhadap Kinerja**

Keberadaan komunikasi sangat penting, karena jika komunikasi tidak ada maka tujuan perusahaan tidak maksimal. Selain komunikasi, disiplin kerja juga turut adil dalam tercapainya tujuan perusahaan.

Maka dari itu, Komunikasi dan Disiplin Kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja, Di dalam perusahaan diperlukan adanya kinerja yang tinggi untuk meningkatkan mutu dan kualitas produktivitasnya. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, supaya kinerja karyawan itu bisa meningkat, maka perusahaan juga harus memperhatikan tentang komunikasi dan disiplin kerja. Karena komunikasi dan disiplin kerja di perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Hal ini di dukung juga oleh penelitian terdahulu Nenny Anggraeni (2009) menyatakan pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja secara bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI) bandung mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.

Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan dapat dilihat pada paradigma penelitian berikut:



**Gambar II – 3 Kerangka Konseptual:  
Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja, semakin baik komunikasi  
dan disiplin kerja maka semakin baik pula kinerja**

### **C. Hipotesis**

Berdasarkan batasan dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
2. Ada pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
3. Ada pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif adalah suatu pendekatan dimana untuk mengetahui bahwa adanya hubungan atau pengaruh diantara kedua variabel (variabel bebas dan variabel terikat)

#### **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian yang menjadi definisi operasional adalah:

##### 1. Kinerja Karyawan

merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Variabel ini dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

**Tabel III. 1 indikator Kinerja Karyawan**

No	Indikator
1	Kualitas Kerja
2	Kuantitas Kerja
3	Keandalan
4	Sikap Kerja

##### 2. Komunikasi

Indikator-indikator pelatihan menurut Anwar Prabu (2013:62) diantaranya:



**Tabel III. 2 Indikator Komunikasi**

No	Indikator
1	Pemahaman
2	Kesenangan
3	Pengaruh Sikap
4	Hubungan
5	Tindakan Kedua Belah Pihak

Sumber: Anwar Prabu (2013)

### 3. Disiplin Kerja

Menurut Sutrisno (2011:94) indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut:

**Tabel III. 3 Indikator disiplin kerja**

No	indikator
1	Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan
2	Taat terhadap aturan waktu
3	Taat pada aturan perusahaan
4	Taat terhadap peraturan lainnya diperusahaan

Sumber Sutrisno (2011)

### C. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) UP3 Medan yang berlokasi di JL. LISTRIK NO 8 Medan. Sedangkan objek penelitian ini adalah karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Medan.

**Tabel III. 4 Tabel Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																			
		Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penelitian Awal																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Seminar Proposal																				
4	Pengumpulan Data																				
5	Pengolahan Data																				
6	Menyusun Laporan Penelitian																				
7	Sidang Meja Hijau																				

#### D. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT PLN (Persero) UP3 Medan dengan jumlah 196 orang karyawan. Untuk menentukan besaran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan mengkategorikan semua karyawan yang pernah mengikuti pelatihan penentuan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang pernah mengikuti pelatihan.

(Menurut Sugiyono, 2010, hal. 115). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

**Tabel III.5**  
**Jumlah Populasi**

No.	Bagian / Department	Populasi
1	Kepegawaian	15
2	Dana Pensiun	5
3	Adminitrasi Umum	6
4	BPJS	12
5	Kompensasi	15
6	Pelatihan Ketenaga Kerjaan	21
<b>Jumlah</b>		<b>74</b>

Sumber : PT.PLN (Persero) UP3 Medan

#### E. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

**Tabel III. 6 Skala likert**

<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup baik	3
Kurang baik	2
Tidak baik	1

#### a. Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan menganalisis apakah instrument yang disusun memang benar-benar tepat dan rasional untuk mengukur variabel penelitian.

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan teknik korelasi *product momen*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

a. (Sugiyono, 2012)

Keterangan :

- n = banyaknya pasangan pengamatan
- $\sum x_i$  = jumlah pengamatan variabel x
- $\sum y_i$  = jumlah pengamatan variabel y
- $(\sum x_i^2)$  = jumlah kuadrat pengamatan variabel x
- $(\sum y_i^2)$  = jumlah pengamatan variabel y
- $(\sum x_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel x
- $(\sum y_i)^2$  = pengamatan jumlah variabel y
- $\sum x_i y_i$  = jumlah hasil kali variabel x dan y

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- a) Tolak  $H_0$  jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung  $<$  nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed  $< \alpha 0,05$ ).
- b) Terima  $H_0$  jika nilai korelasi adalah negatif dan atau probabilitas yang dihitung  $>$  nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed  $> \alpha 0,05$ ).

Tabel III.7 Hasil Uji Validitas Variabel

Item Pernyataan		Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
<b>Kinerja (Y)</b>	Y1	0.801	0.000 < 0,05	Valid
	Y2	0.471	0.000 < 0,05	Valid
	Y3	0.640	0.000 < 0,05	Valid
	Y4	0.762	0.000 < 0,05	Valid
	Y5	0.802	0.000 < 0,05	Valid
	Y6	0.796	0.000 < 0,05	Valid
	Y7	0.795	0.001 < 0,05	Valid
	Y8	0.729	0.000 < 0,05	Valid
	Y9	0.491	0.000 < 0,05	Valid
	Y10	0.662	0.000 < 0,05	Valid
<b>Komunikasi (X1)</b>	X1	0.760	0.000 < 0,05	Valid
	X2	0.867	0.000 < 0,05	Valid
	X3	0.841	0.000 < 0,05	Valid
	X4	0.858	0.000 < 0,05	Valid
	X5	0.727	0.000 < 0,05	Valid
	X6	0.867	0.000 < 0,05	Valid
	X7	0.841	0.000 < 0,05	Valid
	X8	0.858	0.000 < 0,05	Valid
	X9	0.727	0.000 < 0,05	Valid
	X10	0.328	0.004 < 0,05	Valid
<b>Disiplin (X2)</b>	X1	0.557	0.000 < 0,05	Valid
	X2	0.661	0.000 < 0,05	Valid
	X3	0.760	0.000 < 0,05	Valid
	X4	0.694	0.000 < 0,05	Valid
	X5	0.773	0.000 < 0,05	Valid
	X6	0.682	0.000 < 0,05	Valid
	X7	0.768	0.000 < 0,05	Valid
	X8	0.589	0.000 < 0,05	Valid
	X9	0.555	0.000 < 0,05	Valid
	X10	0.436	0.001 < 0,05	Valid

Sumber : SPSS 24.00

Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa dari seluruh item yang diajukan terhadap responden dinyatakan bahwa seluruhnya valid.

## b. Reliabilitas

Menurut Juliandi dan Irfan (2015) menyatakan bahwa “Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Selanjutnya menurut Nunnally dalam Juliandi dan Irfan (2015) menyatakan bahwa “Jika nilai koefisien reliabilitas (*Sperman Brown/ri*)  $> 0,60$  maka instrument memiliki reliabilitas yang baik/reliabel/terpercaya. Menurut Arikunto dalam Juliandi dan Irfan (2015) menyatakan bahwa pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_b^2}{s_1^2} \right]$$

Azuar Juliandi & Irfan (2015)

Keterangan:

- r = Reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir
- $\sigma_1^2$  = Varians Total

Dengan kriteria :

- a) Jika nilai *cronbach alpha*  $\geq 0,6$  maka instrument variabel adalah reliabel (terpercaya)
- b) Jika nilai *cronbach alpha*  $\leq 0,6$  maka instrument variabel adalah tidak reliabel (tidak terpercaya)

**Tabel III.8 Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	R Tabel	Keterangan
KinerjaKaryawan (Y)	0.883	0,60	Reliabel
Komunikasi (X1)	0.926		Reliabel
Disiplin (X2)	0.845		Reliabel

**Sumber : SPSS 24.00**

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrument menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel mendekati  $1 > 0,60$ . Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari setiap variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya

### **1. Interview (Wawancara)**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil, Sugiyono (2016: hal 137).

### **2. Studi Dokumentasi**

Studi Dokumentasi mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan dan berhubungan dengan penelitian ini seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas karyawan.

## **E. Teknik Analisis Data**

### **1. Metode Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus untuk melihat analisis linier berganda :

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

$\beta$	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Besaran koefisien regresi dari masing - masing variabel
$X_1$	= Komunikasi
$X_2$	= Disiplin Kerja
$e$	= Error

Sebelum dilakukannya Regresi linier berganda maka untuk mengetahui data layak atau tidaknya untuk di teliti maka harus terlebih dahulu melakukan Uji Asumsi Klasik.

#### **a. Uji Asumsi Klasik**

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linier berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari :

##### **1) Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi, 2013). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

##### **2) Uji Multikolinearitas**

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflasi Factor*) antar variabel independen dan nilai *tolerance*. Batasan yang umum



dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan VIF > 10.

#### 4) Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas adalah :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

## 2. Pengujian Hipotesis

### a. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

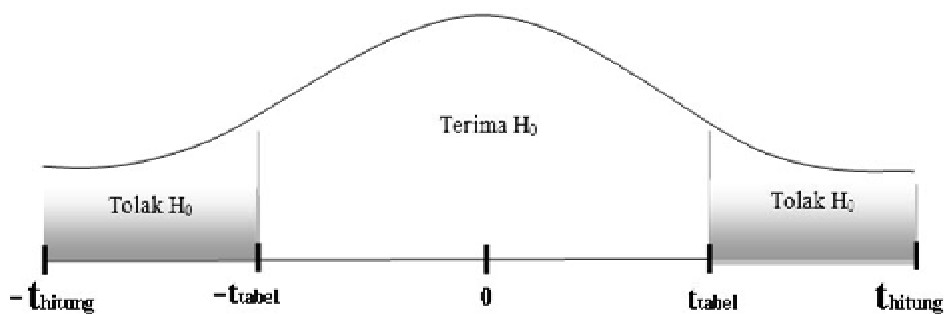
Keterangan:

t = nilai  $t_{hitung}$

$r_{xy}$  = korelasi xy yang ditemukan  
 $n$  = jumlah sampel

Bentuk pengujian adalah:

- $H_0: r_i = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).
- $H_0: r \neq 0$ , artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)



**Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis**

#### b. Uji Simultan (Uji F)

$$Fh = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

$R^2$  = koefisien korelasi ganda

$k$  = Jumlah variabel independen

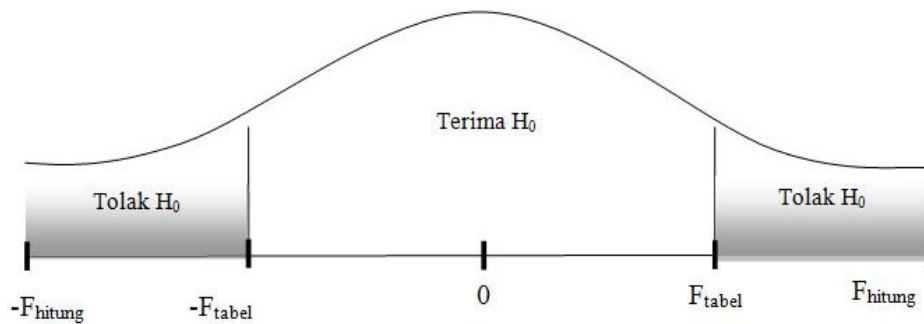
$n$  = Jumlah anggota sampel

$F$  = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

Bentuk pengujiannya adalah:

$H_0 : \beta = 0$ , tidak ada pengaruh antara variabel x dengan variabel y

$H_0 : \beta \neq 0$ , ada pengaruh antara variabel x dengan variabel y



**Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis**

**c. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2012)

Keterangan:

D                =Determinasi  
 R<sup>2</sup>             =Nilai korelasi berganda  
 100%          = Persentase Kontribusi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel Komunikasi (X1), 10 pernyataan untuk variabel disiplin (X2), dan 10 pernyataan untuk variabel Kinerja Karyawan (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 74 orang pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

##### 2. Identitas Responden

###### a. Jenis Kelamin

**Tabel IV.1**  
**Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	40	54,1	54,1	54,1
	Perempuan	34	45,9	45,9	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Sumber : SPSS 24.00**

Dari tabel IV.1 di atas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 40 (54.1%) orang pria dan wanita sebanyak 34 (45.9%) orang. Bisa ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah laki-laki.

## b. Usia

**Tabel IV.1**  
**Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30tahun	15	20,3	20,3	20,3
	30-40 tahun	27	36,5	36,5	56,8
	41-50 tahun	24	32,4	32,4	89,2
	> 50 tahun	8	10,8	10,8	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Sumber : SPSS 24.00**

Berdasarkan tabel IV.2 diatas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 15 (20.3%) orang berusia < 30 tahun, 27 (36.5%) orang berusia 30-40 tahun, 24 (32.4%) orang berusia 41-50 tahun dan 8 (10.83%) orang berusia >50 tahun. bisa di tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah berusia antara 41-50 tahun.

### 3. Persentase Jawaban Responden

**Tabel IV.3 Kriteria Jawaban Responden**

Keterangan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (TS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Dibawah ini akan dilampirkan persentase jawaban dari setiap pernyataan yg telah disebarkan kepada responden.

**Tabel IV.4 Persentase Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

No	Pernyataa	SS	S	KS	TS	STS
1	Dalam menyelesaikan tugas saya dapat menyelesaikan dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang ditentukan	68,9%	20,3%	5,4 %	5,4%	0%
2	Saya berkomitmen dan bertanggung jawab atas pekerjaan	35,1%	56,8%	8,1%	0%	0%
3	Saya menyelesaikan tugas saya sesuai dengan arahan pimpinan saya	27,0%	67,6%	5,4%	0%	0%
4	Saya memiliki kecakapan dalam berkomunikasi dengan pimpinan	52,7%	41,9%	5,4%	0%	0%
5	Saya memiliki kelebihan dalam pekerjaan yang saya kerjakan pada saat ini	70,3%	18,9 %	5,4 %	5,4 %	0%
6	Saya selalu mampu menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan yang di berikan pimpinan saya.	56,8%	29,7%	10,8%	2,7%	0%
7	Saya dapat memahami dengan cepat pekerjaan yang diberikan atasan	68,9%	20,3 %	5,4 %	5,4%	0%
8	Saya berkomitmen dalam setiap pekerjaan yang saya lakukan dapat saya kerjakan semaksimal mungkin	60,8%	33,8%	5,4%	0%	0%
9	Saya sangat menghormati pimpinan dan rekan kerja yang lainnya	36,5%	56,8 %	6,8 %	0%	0%
10	Sikap yang saya miliki sangat disukai oleh pimpinan saya	31,1%	63,5%	5,4%	0%	0%

Dari tabel diatas bisa dilihat persentase jawaban dari variabel kinerja pegawai dimana , mayoritas jawaban dari responden setuju hal ini berarti angket yang disebar kepada responden bernilai baik karena sesuai dengan pemikiran pegawai.

**Tabel IV.5 Persentase Jawaban Responden Variabel Komunikasi(X1)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pimpinan memberikan arahan setiap pekerjaan dan saya mampu dengan cepat memahaminya	52.7%	41.9 %	5.4%	0%	0%
2	Saya memiliki pemahaman dalam setiap pekerjaan yang bahkan tidak saya kerjakan	70.3%	18.9%	5.4%	5.4 %	0%
3	Dalam bekerja dengan rekan yang lain saya sangat menikmati pekerjaan yang saya kerjakan	56.8%	29.7 %	10.8 %	2.7 %	0%
4	Beban pekerjaan yang banyak tidak menghalangi saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja yang lain	68,9%	20.3%	5.4%	5.4%	0%
5	Dalam bekerja saya akan mengontrol sikap saya dengan rekan kerja yang lain	60,8%	33,8 %	5,4 %	0%	0%
6	Saya sangat menghormati rekan kerja yang lain	70,3%	18,9%	5,4%	5,4%	0%
7	Hubungan yang baik kepada rekan kerja maupun pimpinan akan membantu saya dengan cepat menyelesaikan pekerjaan saya	56,8%	29,7 %	10,8 %	2,7 %	0%
8	Dalam bekerja menjalain hubungan yang baik dengan rekan kerja yang lain dapat membantu karir saya kedepannya	68,9%	20,3%	5,4%	5,4%	0%
9	Saya mampu berkomunikasi dengan baik sesama rekan kerja dari perusahaan lain	60,8%	33,8 %	5,4 %	0%	0%
10	Setiap karyawan diwajibkan memiliki kecakapan dalam berinteraksi dengan pimpinan	36,5%	56,8%	6,8%	0%	0%

Dari tabel diatas bisa dilihat persentase jawaban dari variabel komunikasi dimana , mayoritas jawaban dari responden sangat setuju hal ini berarti angket yang disebar kepada responden bernilai baik karena sesuai dengan pemikiran pegawai.

**Tabel IV.6 Persentase Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja (X2)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Aturan yang dibuat perusahaan wajib diikuti oleh seluruh karyawan	35.1%	56.8%	8.1%	0%	0%
2	Saya selalu melakukan pekerjaan saya sesuai dengan peraturan yang berlaku	27.0%	67.6%	5.4%	0%	0%
3	Saya mematuhi dengan penuh peraturan yang dianjurkan perusahaan	52.7%	41.9 %	5.4 %	0%	0%
4	Saya dan rekan kerja yang lain diwajibkan berpakaian yang rapi dalam memulai setiap pekerjaan	70.3%	18.9%	5.4%	5.4%	0%
5	Saya selalu mengikuti peraturan yang di buat oleh perusahaan	56.8%	29.7%	10.8%	2.7%	0%
6	Waktu yang ditetapkan perusahaan wajib diikuti oleh seluruh karyawan	68.9%	20.3%	5.4%	5.4%	0%
7	Saya merasa yakin dengan setiap pekerjaan saya akan terselesaikan dengan tepat pada waktunya	60.8%	33.8 %	5.4 %	0%	0%
8	Saya selalu datang dengan tepat waktu	36.5%	56.8%	6.8%	0%	0%
9	Karyawan diwajibkan selalu mentaati peraturan yang ada diseluruh perusahaan	47.3%	47.3 %	5.4 %	0%	0%
10	Saya akan selalu berhati-hati dengan setiap pekerjaan saya	47.3%	48.6%	4.1%	0%	0%

Dari tabel diatas bisa dilihat persentase jawaban dari variabel disiplin dimana , mayoritas jawaban dari responden setuju hal ini berarti angket yang disebar kepada responden bernilai baik karena sesuai dengan pemikiran pegawai.

#### **4. Model Regressi**

##### **a. uji asumsi klasik**

Dalam regresi linier berganda yang dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*).Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak.Ada beberapa pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yakni:

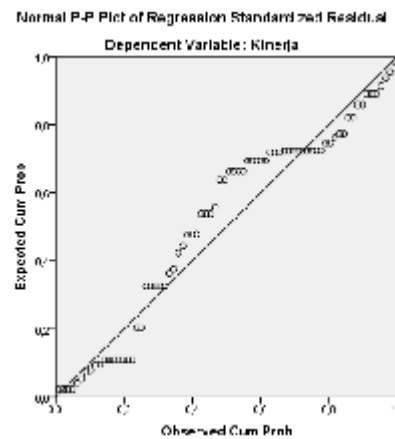


- 1) Normalitas
- 2) Multikolinearitas
- 3) Heterokedastistas

### 1) Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependent dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas**



**Sumber : SPSS 24.00**

Berdasarkan gambar IV.1 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal artinya data antara variabel dependen dan variabel independennya memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji asumsi normalitas.

### 2) Multikolieneritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantaranya variabel bebas, dengan ketentuan :

- a) Bila *Tolerance* < 0,1 atau sama dengan VIF > 5 maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.
- b) Bila *Tolerance* > 0,1 atau sama dengan VIF < 5 maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji multikolinearitas sebagai berikut :

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi	,162	6,190
	Disiplin Kerja	,162	6,190
a. Dependent Variable: Kinerja			

**Sumber : SPSS 24.00**

Berdasarkan tabel IV.7 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel komunikasi ( $X_1$ ) sebesar 6.190 dan variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar 6.190. Dari masing-masing variabel independen memiliki nilai yang lebih besar dari nilai 5. Demikian juga nilai *Tolerance* pada variabel komunikasi ( $X_1$ ) sebesar 0,162 dan variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,162. Dari masing-masing variabel nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen yang di indikasikan dari nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 5.

### 3) Uji Heterokedastisitas

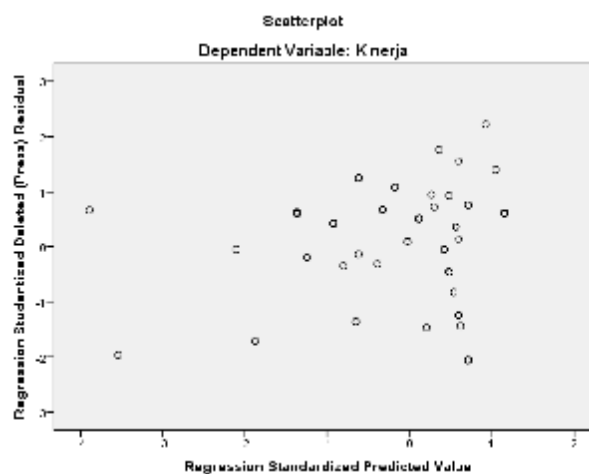
Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi

heterokedastisitas dalam model regresi penelitian ini, analisis yang dilakukan adalah dengan metode informal. Metode informal dalam pengujian heterokedastisitas yakni metode grafik dan metode *Scatterplot*. Dasar analisis yaitu sebagai berikut :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji heterokedastisitas sebagai berikut :

**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



**Sumber : SPSS 24.00**

Bentuk gambar IV.2 diatas, dapat dilihat bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur dan tidak membentuk pola. Hal tersebut dapat dilihat pada titik-titik atau plot yang menyebar. Kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

### b. Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda yang digunakan adalah kinerja pegawai sebagai variabel dependen dan komunikasi dan disiplin kerja sebagai variabel independen. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel dependen terhadap variabel independen. Berikut hasil pengelolaan data dengan menggunakan SPSS versi 24.00

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,186	,945		,197	,845
	Komunikasi	,425	,037	,507	11,438	,000
	Disiplin Kerja	,562	,050	,503	11,346	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

**Sumber : SPSS 22.00**

Dari tabel IV.8 diatas diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

- 1) Konstanta = 0.186
- 2) Komunikasi = 0,425
- 3) Disiplin Kerja = 0,562

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 0.186 + 0,425_1 + 0,562_2$$

Keterangan :

- 1) Konstanta sebesar 0.186 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen dianggap konstan maka kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan akan meningkat.
- 2)  $\beta_1$  sebesar 0,425 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa apabila komunikasi mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja

pegawai sebesar 0,4252 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

- 3)  $\beta_2$  sebesar 0,562 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa apabila disiplin kerja mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan kinerja pegawai sebesar 0,562 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

### c. Pengujian Hipotesis

#### 1) Uji t Statistik atau Uji Parsial

Untuk t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yaitu untuk menguji apakah variabel bebas (X1) secara individual terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$t = r \frac{n - 2}{1 - r^2}$$

Dimana :

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = banyaknya pasangan rank

Bentuk pengujian :

- a)  $H_0 : r_s = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).
- b)  $H_a : r_s \neq 0$ , artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- a)  $H_0$  diterima apabila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ .  $Df = n - 2$
- b)  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan SPSS versi 24.00 maka diperoleh hasil uji statistik t sebagai berikut:

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Statistik t (parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,186	,945		,197	,845
	Komunikasi	,425	,037	,507	11,438	,000
	Disiplin Kerja	,562	,050	,503	11,346	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

**Sumber : SPSS 24.00**

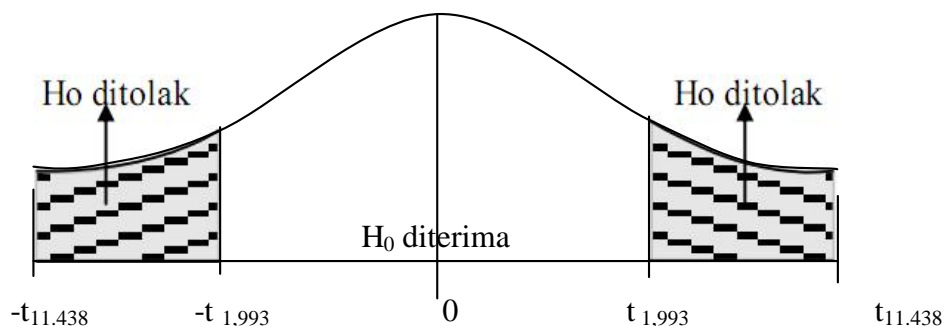
Hasil pengujian statistik 1 pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

**a) Pengaruh Komunikasi (X1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Bedasarkan tabel IV.9 diatas diperoleh t hitung untuk variable komunikasi sebesar 11.438 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n-2$  ( $74-2=72$ ), di peroleh t tabel 1,993. Jika t hitung  $>$  t tabel maka didapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan Y, demikian juga sebaliknya jika t hitung  $<$  t tabel maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan Y, didalam hal ini t-hitung = 11.438 $>$  t-tabel =1993. Ini berarti terdapat penagruh antara komunikasi dengan kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,000 sedangkan taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga  $H_0$  di tolak ini berarti ada pengaruh yang signifikan

antara komunikasi dengan kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.

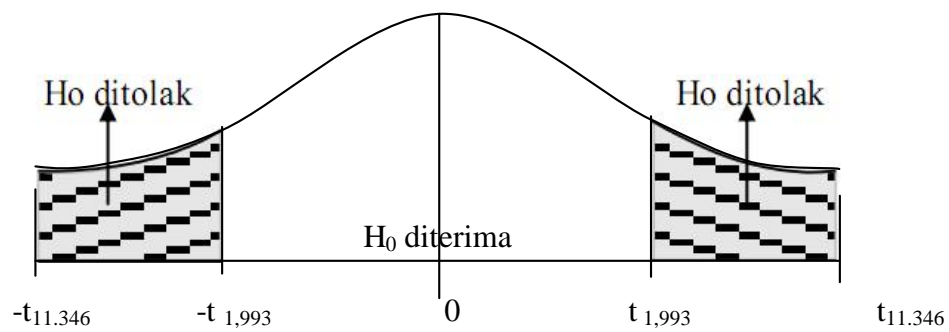


**Gambar IV.3 kriteria pengujian komunikasi dengan kinerja pegawai**

#### **b) Pengaruh Disiplin Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)**

Bedasarkan tabel IV.9 diatas diperoleh t hitung untuk variable disiplin kerja sebesar 11.346 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n-2$  ( $74-2=72$ ), di peroleh t tabel 1,993. Jika t hitung  $>$  t tabel maka didapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan Y, demikian juga sebaliknya jika t hitung  $<$  t tabel maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan Y, didalam hal ini t-hitung = 11.346  $>$  t-tabel =1993. Ini berarti terdapat penagruh antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,000 sedangkan taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga H0 di tolak ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.



**Gambar IV.4 kriteria pengujian disiplin kerja dengan kinerja pegawai**

### 5. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F atau juga disebut uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu komunikasi dan disiplin kerja untuk dapat atau menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Uji F juga dimaksud untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 24.00, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Simultan (Uji-F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1642,768	2	821,384	1538,987	,000 <sup>b</sup>
	Residual	37,894	71	,534		
	Total	1680,662	73			
a. Dependent Variable: Kinerja						
b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Komunikasi						

**Sumber : SPSS 24.00**

Dari tabel IV-10 diatas bisa dilihat bahwa nilai f adalah 1538.987, kemudian nilai sig nya adalah 0,000

Ho:  $\beta = 0$ , artinya jkomunikasi dan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.



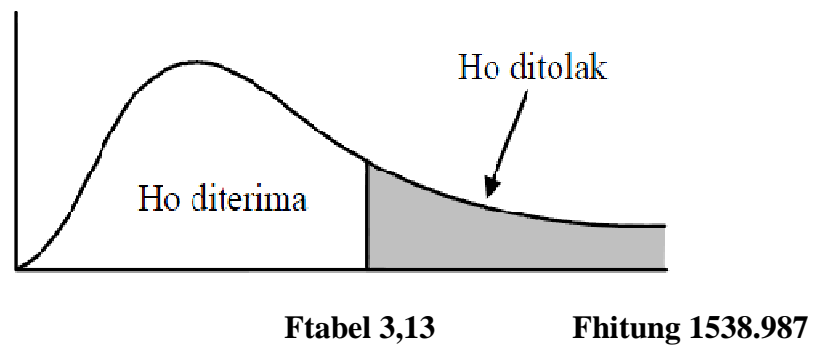
$H_0 : \beta \neq 0$ , artinya komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan

Kriteria pengujian hipotesisnya adalah :

- 1) Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya komunikasi dan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.
- 2) Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan

Bedasarkan tabel IV-10 diatas diperoleh  $f_{hitung}$  untuk disiplin kaerja dan stress kerja sebesar 1538.987 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n-2$  (74-3=71), di peroleh  $f_{tabel}$  3,13. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka didapat pengaruh yang signifikan antara  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ , demikian juga sebaliknya jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ , didalam hal ini  $f_{hitung} = 1538.987 > f_{tabel} = 3,13$ . Ini berarti pengaruh positif antara komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas  $f$  yakni sig adalah 0,000 sedang taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig 0,000  $< \alpha$  0,05, sehingga  $H_0$  di tolak ini berarti ada pengaruh positif yang signifikan antara komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.



**Gambar IV.5 Kriteria Pengujian komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai**

### 6. Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan maka dapat diketahui melalui uji determinasi.

**Tabel IV.11  
Hasil Uji Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,989 <sup>a</sup>	,977	,977	,73056
a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Komunikasi				
b. Dependent Variable: Kinerja				

**Sumber : SPSS 24.00**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,989 atau 98.9% yang berarti bahwa hubungan antara kinerja pegawai dengan variabel bebasnya, yaitu komunikasi dan disiplin kerja adalah erat. Pada nilai *R-Square* dalam penelitian ini sebesar 0,977 yang berarti 97,7% variasi dari kinerja pegawai dijelaskan oleh variabel bebas yaitu komunikasi dan disiplin kerja. Sedangkan sisanya 2,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai *R-Square* ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,977 yang berarti 97.7% kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan dapat dijelaskan oleh komunikasi dan disiplin kerja. Sedangkan 2.3% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian *standard error of the estimated* artinya mengukur variabel dari nilai yang diprediksi. *Standard error of the estimated* disebut juga standar deviasi. *Standard error of the estimated* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,73056 dimana semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik dalam memprediksi kinerja pegawai.

## **B. Pembahasan**

Analisis hasil temuan penelitian ini adalah analisis terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada tiga (3) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

### **1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian diatas antara komunikasi terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan  $t_{hitung}$  sebesar 11.438 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,993 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 \leq 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.

Artinya komunikasi mampu meningkatkan kinerja pegawai bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan, dimana dengan semakin baiknya komunikasi antara pegawai dan pimpinan yang ada pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan maka akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

Komunikasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Komunikasi harus dimiliki karyawan agar mampu menyelesaikan pekerjaan yang di emban oleh perusahaan. Komunikasi merujuk pada suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, ilmu komunikasi merupakan suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan prinsip – prinsip secara tegas, dan atas dasar prinsip – prinsip tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap. (Hovland dalam Cangara, 2004, hal. 17).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Enny Rachmawati, Y. Warella, dan Zaenal Hidayat (2006) pada Badan Kesatuan Bangsa Pelindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah hasil pengujian hubungan antara variabel komunikasi kerja dengan kinerja pegawai menunjukkan koefisien sebesar 0,685 dengan derajat signifikansi sebesar 95. Hasil ini memberikan bukti bahwa semakin tinggi komunikasi kerja maka akan semakin tinggi pula tingkat kinerja pegawai.

## **2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian diatas antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan  $t_{hitung}$  sebesar 11.346 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,993 dan

mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 \leq 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.

Artinya disiplin kerja mampu meningkatkan kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan, dimana dengan semakin disiplinnya pegawai terhadap peraturan yang ada pada kantor maka kinerja pegawai tersebut akan mengalami peningkatan.

Disiplin kerja merupakan sesuatu yang diperlukan agar individu merasa terpengaruhi dan melakukan suatu kegiatan menggunakan kekuatan atau semangat yang luar biasa. Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. (Rivai, 2011, hal. 825).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andree Wijaya Suhaji (2012) pada PNPM Mandiri Perdesaan Provinsi Jawa Tengah, Pengaruh komunikasi terhadap kinerja dalam penelitian menunjukkan bahwa pengaruh antar komunikasi terhadap kinerja karyawan adalah signifikan positif, hal ini berarti bahwa apabila variabel komunikasi ditingkatkan maka prestasi kerja karyawan juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Christanto, A (2011), Kurniadha, A (2011), Musafir (2007) yang menyatakan bahwa komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Dari dua variabel komunikasi dan disiplin

kerja yang digunakan dalam penelitian ini, variabel disiplin kerja memiliki pengaruh yang lebih besar dalam mempengaruhi tingkat kinerja karyawan Kantor PNPM Mandiri Perdesaan Provinsi Jawa Tengah.

### **3. Pengaruh Komomunikasi dan Disiplin Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh komunikasi dan disiplin kerja pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan. Dari uji ANOVA (*Analysis Of Varians*) pada tabel diatas didapat  $F_{hitung}$  sebesar 1538.987 sedangkan  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 3,13. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar  $0,000 \leq 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.

Artinya komunikasi dan disiplin kerja secara bersama-sama mampu meningkatkan kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan, dimana dengan semakin baiknya komunikasi antara pegawai dan pimpinan dan pegawai tersebut taat terhadap peraturan yang di buat oleh perusahaan maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan.

Di dalam perusahaan diperlukan adanya kinerja yang tinggi untuk meningkatkan mutu dan kualitas produktivitasnya. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Oleh karena itu, supaya kinerja karyawan itu bisa meningkat, maka perusahaan juga harus memperhatikan tentang komunikasi dan disiplin kerja. Karena komunikasi dan disiplin kerja di perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nenny Anggraeni (2009) menyatakan pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja secara bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI) Bandung mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan adalah sebagai berikut.

1. Secara parsial diketahui bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.
2. Secara parsial diketahui bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.
3. Secara simultan diketahui bahwa komunikasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Pegawai hendaknya meningkatkan kinerjanya guna mencapai tujuan dan cita-cita pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan.



2. Dalam meningkatkan kinerja pegawai pada bagian SDM PT. PLN (Persero) unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan hendaknya memberikan pihak pimpinan dengan bawahan menjalin komunikasi yang baik.
3. Hendaknya pihak perusahaan memperhatikan peraturan-peraturan yang dibuat guna meningkatkan kinerja pegawainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Windy J. Sumaki, Rita N. Taroreh, Djurwati Soepeno. (2015), "*Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Manado*", *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 3, No.3, September 2015.
- Sutrisna Dewi (2007), *Komunikasi Bisnis*, Yogyakarta: PT. ANDI OFFSET.
- Hasibuan, Malayu, (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ismail Nawawi (2013). *Budaya organisasi kepemimpinan dan kinerja*. Yogyakarta: prenenda media grup.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ras Mulia Sembiring (2015). *Pengertian Komunikasi*. [www.rasmuliasembiring11.blogspot.com](http://www.rasmuliasembiring11.blogspot.com). (Diakses 25 Mei 2015).
- Rivai, V (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sutrisno (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Kencana.
- Sugiyono (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Arif Yusuf Hamali (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Edy Sutrisno (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenanda Media.
- Patricia M Sahanggamu, Silvy L Mandey (2015). *Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Dana Raya*. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Akmad Nurrofi (2012). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Departemen Produksi PT. Leo Agung Raya Semarang*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan*.
- Erma Safitri (2013). *Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*.

- Agung Setiawan (2013). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang*. Jurnal Ilmu Manajemen (JIM).
- Juliandi, Azuar dan Irfan (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif untu Ilmu-ilmu Bisnis*. Cetakan pertama , Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Heny Sidanti (2015). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun*. Jurnal Jibeka 9 (1), 44-53.
- Putu Pande Yudistira, Gede Sri Darma (2015). *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Insentif, Turnover Terhadap Pegawai*. Jurnal Manajemen dan Bisnis.
- Roni Faslah, Meghar Tremtari Savitri (2013). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan PT. Kabelindo Murni*. Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.
- Candra Alanda Samodro (2018). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Atasan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi BMT Fosilatama*. Jurnal Egaliter Vol. 1 No. 2
- Ras Mulia Sembiring (2015). *Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan, Motivasi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nipsea Paint and Chemicals co. ltd*. Jurnal Agribisnis Sumatera Utara.
- Slamet Mulyana, Meria Octavianti, Atwar Bajari (2016). *Sosialisasi Kebijakan Penghapusan Human Trafficking Di Kabupaten Indramayu*. Jurnal Manajemen Dan Komunikasi.
- Bakri Yusuf, Harnina Ridwan (2018). *Manajemen Komunikasi Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah*. Jurnal Komunikasi Ilmu Pemikiran Dan Penelitian.
- Junet Usudo (2017). *Komunikasi Organisasi (Analisis Pendekatan Mikro) Dalam Pelaksanaan Reboisasi pada Kesatuan Pengelola Hutan Produksi (KPHP) Model Pulau Laut Dan Sebuku*. Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen.
- Krisna Mulawarman, Yeni Rosilawati (2014). *Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*. Jurnal Komunikasi Organisasi.