

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Definisi Variabel Penelitian**

##### **2.1.1 Kinerja Pegawai**

Menurut Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Keberhasilan organisasi dalam memperbaiki kinerja organisasinya sangat bergantung pada kualitas SDM yang bersangkutan dalam berkarya atau bekerja sehingga organisasi perlu memiliki pegawai yang berkemampuan dan berkinerja tinggi. Sedangkan Menurut Hasibuan (2012) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugastugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari beberapa teori diatas dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi dan meminimalisir kerugian.

##### **2.1.1.1 Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Hamali (2018) Tujuan dari kegiatan penilaian kinerja atau evaluasi kinerja pegawai di suatu perusahaan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. membantu supervisor dalam membuat tentang kompensasi relatif.
2. Membantu manajer mengevaluasi kecocokan bawahan untuk pelatihan dan pengembangan serta mutasi jabatan.
3. Membuka saluran komunikasi antara supervisor dan bawahan.

4. Memberi bawahan umpan balik yang berguna tentang bagaimana karyawan melakukan pekerjaannya.

#### **2.1.1.2 Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja adalah:

- a. Faktor kemampuan (*ability*)  
Secara psikologis kemampuan (*ability*) dan kemampuan reality (knowledge dan skill) artinya pegawai dengan *IQ* di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi (*attitude*)  
Motivasi berbentuk sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.

#### **2.1.1.3 Indikator Kinerja**

Menurut Wilson Bangun (2012) indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada lima indikator, yaitu :

1. Kualitas.  
Kualitas kerja merupakan persepsi dari pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas.  
Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

### 3. Ketepatan waktu.

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

### 4. Efektivitas.

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

### 5. Kemandirian.

Kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

## 2.1.2 Profesionalisme

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan. *Professional* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula. Profesionalisme berasal dari *profession* yang bermakna berhubungan dengan *profession* dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Siagian (2016) menyatakan bahwa profesionalisme adalah Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Dwiyanto (2017) menyatakan bahwa profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Oleh karena itu aparatur tidak dapat dinilai dari satu segi saja, tetapi harus dari segala segi. Disamping keahlian dan keterampilannya juga perlu diperhatikan mentalitasnya.

Dari beberapa teori di atas dapat dijelaskan bahwa profesionalisme itu ialah aparatur yang benar-benar memiliki keahlian dan keterampilan serta sikap mental terpuji, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan dan pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak.

#### **2.1.2.1 Ciri-ciri Profesionalisme**

Ciri-ciri professional antara lain adalah:

1. Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.
2. Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
3. Memiliki sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
4. Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

Profesionalisme aparatur sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan aparatur yang tercermin melalui perilakunya sehari – hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan aparatur yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan aparatur rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri aparatur dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan, bukan apa yang telah dikerjakan.

#### **2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme Aparatur**

Siagian (2016) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan karena profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan juklak dan juknis membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (katalisator) dan pemberdaya bagi bawahan.

#### **2.1.2.3 Indikator Profesionalisme**

Asnawir (2018) menyatakan bahwa profesionalisme dapat diukur melalui:

1. Kompetensi Profesional  
yaitu memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidang tugas yang di kerjakan.
2. Kompetensi Personal  
yaitu memiliki sikap dan kepribadian yang baik.

### 3. Kompetensi Sosial

yaitu menunjukkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain atau masyarakat.

### 4. Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan yang mengutamakan nilai kemanusiaan daripada benda atau material.

Pada dasarnya teori diatas dapat dipakai untuk mengukur profesionalisme pegawai instansi pemerintahan karena pendekatan ini dianggap cocok atau sesuai dengan karakteristik dari penelitian ini.

## **2.1.3 Komunikasi**

Menurut Wibowo (2014) komunikasi adalah proses dalam pengaturan organisasi untuk memelihara agar manajemen dan para pegawai tetap tahu tentang bermacam-macam hal yang relevan. Sedangkan menurut Haryani (2014) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) mengirimkan stimuli (biasanya dengan simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku dari orang lain (komunikan). Dengan komunikasi diharapkan diperoleh titik persamaan, saling pengertian. Komunikasi mengandung arti yang lebih luas daripada sekedar mengatakan atau menuliskan sesuatu, di dalamnya juga tercakup suatu pengertian.

Dari beberapa teori diatas dapat dijelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana seseorang menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain dalam aktivitasnya.

Pada dasarnya organisasi atau perusahaan juga melakukan komunikasi, bahkan komunikasi bisnis lebih kompleks dibanding komunikasi individu. Komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan ini selanjutnya disebut dengan komunikasi bisnis. Pada suatu perusahaan, orang-orang yang di dalamnya akan saling melakukan komunikasi, yang dikenal dengan komunikasi internal, dalam bisnis komunikasi dapat dipandang apakah komunikasi dilakukan secara verbal atau non verbal. Namun karena dalam

bisnis ini komunikasinya bersifat resmi, maka yang ditekankan adalah komunikasi verbal saja. Namun demikian dalam praktiknya, komunikasi non verbal juga perlu dipahami. Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol yang mempunyai makna yang berlaku umum dalam proses komunikasi. Simbol-simbol yang dapat digunakan dalam komunikasi verbal yaitu suara, tulisan atau gambar. Sedangkan komunikasi non verbal adalah kumpulan isyarat, gerak tubuh, intonasi suara, sikap dan sebagainya yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi tanpa menggunakan kata-kata.

### **2.1.3.1 Saluran Komunikasi dalam Perusahaan**

Pemahaman yang lebih baik tentang komunikasi organisasi dapat diperoleh dengan mempelajari arah-arrah dasar gerakannya yang tampak dengan bentuknya saluran-saluran komunikasi. Saluran-saluran komunikasi formal ditentukan oleh struktur organisasi atau ditunjukkan oleh berbagai sarana formal lainnya. Tipe saluran-saluran dasar komunikasi adalah vertikal, horizontal dan diagonal.

#### **a. Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas sesuai rantai perintah. Manajemen seharusnya tidak hanya memusatkan perhatiannya pada komunikasi ke bawah, tetapi juga komunikasi ke atas.

##### **1. Komunikasi Kebawah (*downward communicatioin*)**

Dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke pegawai lini dan personalia paling bawah. Maksud utama komunikasi ke bawah adalah untuk memberi pengarahan, informasi, instruksi, nasehat/saran dan untuk memberi penilaian kepada bawahan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi. Berita-berita ke bawah dapat berbentuk tulisan maupun lisan dan biasanya disampaikan melalui

memo, laporan atau dokumen lainnya, bulletin, pertemuan atau rapat dan percakapan serta melalui interaksi orang atau kelompok-kelompok kecil.

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal meliputi hal-hal berikut ini :

1. Komunikasi di antara para anggota dalam kelompok kerja yang sama.
2. Komunikasi yang terjadi antara dan di antara departemen-departemen pada tingkatan organisasi yang sama.

Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat *koordinatif* dan merupakan hasil dari konsep *spesialisasi* organisasi. Sehingga komunikasi ini dirancang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi horizontal juga menghindarkan prosedur pemecahan masalah yang lambat.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan departemen lini dan staf. Tipe komunikasi ini mencakup masalah-masalah lini dan saran staf. Hubungan-hubungan yang ada antara personalia lini dan staf dapat berbeda-beda, yang akan membentuk beberapa komunikasi diagonal yang berbeda-beda pula.

### 2.1.3.2 Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif mencakup pengiriman dan penerimaan pesan-pesan yang akurat dan dapat dimengerti dengan jelas antara manajemen dan para bawahan dalam proses dua arah. Menurut Wibowo (2014) komunikasi yang efektif perlu diingat langkah berikut :

- a. Mempunyai gagasan yang jelas tentang pesan yang akan disampaikan.
- b. Gagasan harus disampaikan dalam bentuk yang sesuai, bila mungkin dalam bahasa si penerima.

- c. Memilih medium komunikasi yang paling sesuai, misalnya telepon/fax, e- mail, rapat/pertemuan, memo atau laporan.
- d. Memastikan bahwa pesan sampai pada penerima, namun demikian harus disadari bahwa dalam analisis akhir tanggung jawab untuk mengartikan isi pesan ada pada penerima.
- e. Memastikan bahwa makna yang dimaksud oleh pesan sampai ke tujuan, hal ini lebih mudah dalam komunikasi dua arah.

### **2.1.3.3 Indikator Komunikasi**

Menurut Wibowo (2014) indikator- indikator komunikasi antara lain adalah :

#### **1. Kemudahan dalam memperoleh informasi**

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

#### **2. Intensitas komunikasi**

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

#### **3. Efektivitas komunikasi**

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

#### **4. Tingkat pemahaman pesan**

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat

lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

#### 5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

### **2.1.4 Kepuasan Kerja**

Menurut Davis (2015) mengemukakan bahwa Kepuasan kerja adalah kebaikan atau ketidaksukaan dengan pegawai melihat pekerjaan mereka "(kepuasan yang menyokong atau menyokong yang diperlukan adalah bantuan pegawai dalam pekerjaan). Menurut Wibowo (2014) menyatakan kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang berhubungan dengan aspek, seperti pembayaran atau pemberian yang diterima, peluang pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, dan pengawasan. Sementara perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, pendidikan. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja sambil menunggu aspek-aspek pekerjaan tidak menyokong, Pegawai akan merasa tidak puas.

Dari beberapa teori diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja adalah tentang perasaan yang menyokong atau tidak menyokong pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya atau dengan melibatkan orang lain.

#### **2.1.4.1 Bentuk atau Katagori Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja mempunyai beberapa bentuk atau katagori. Wibowo (2014) mengemukakan adanya beberapa katagori kepuasan kerja :

1. *Pay Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang bayaran mereka, termasuk apakah sebanyak yang mereka berhak mendapatkan, diperoleh dengan aman dan cukup untuk pengeluaran normal. *Pay Satisfaction* didasarkan pada perbandingan antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima.

2. *Promotion Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur dan berdasarkan pada kemampuan.

3. *Supervision Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan dan komunikator yang baik.

4. *Coworker Satisfaction*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggung jawab, membantu, menyenangkan dan menarik.

5. *Satisfaction With the Work it Self*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang tugas pekerjaan mereka sebenarnya, termasuk apabila tugasnya menantang, menarik, dihormati dan memanfaatkan keterampilan penting daripada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang – ulang dan tidak nyaman.

6. *Altruism*

Sifat suka membantu orang lain dan menjadi penyebab moral.

7. *Status*

Menyangkut prestise, mempunyai kekuatan atas orang lain atau merasa memiliki popularitas.

8. *Environment*

Lingkungan menunjukkan perasaan nyaman dan aman. Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan *quality of work life*.

#### 2.1.4.2 Mengukur Kepuasan Kerja

Ada 2 unsur yang terkandung dalam kepuasan kerja, yaitu :

- a. *Value Fulfillment*, pada umumnya pekerja merasa puas apabila pekerjaan mereka memberikan sesuatu yang mereka hargai.
- b. *Satisfaction with the work it self*, memfokus pada meningkatkan efisiensi dari tugas pekerjaan dengan membuatnya lebih disederhanakan dan spesialisasi menggunakan *time and motion study* untuk merencanakan gerakan dan urutan tugas dengan hati – hati.

#### 2. Pandangan Kreitner dan Kinicki

Terdapat 5 unsur yang menjadi penyebab kepuasan kerja, yaitu :

- a. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan), kepuasan ditentukan oleh tingkatan terhadap mana karakteristik pekerja memungkinkan individual memenuhi kebutuhannya.
- b. *Discrepancies* (ketidaksesuaian), bahwa kepuasan adalah sebagai hasil *meet expectation*.
- c. *Value attainment* (pencapaian nilai), kepuasan merupakan hasil dari persepsi bahwa pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai – nilai kerja penting individual.
- d. *Equity* (keadilan), hasil dari persepsin seseorang bahwa hasil kerja relative terhadap masukan lebih menynagkan disbanding dengan hasil/ masukan lain.
- e. *Dispositional* (watak), didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat personal.

#### 2.1.4.3 Tipe-Tipe Survey Kepuasan Kerja

Ada dua jenis survei kepuasan kerja, yaitu survei objektif, dan survei jenis survei deskriptif:

##### 1. Tipe Survei Objektif

Jenis survei tujuan yang paling populer (pilihan ganda). Tanggapi membaca semua pertanyaan yang tersedia, kemudian pilih satu dari

beberapa alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaannya. Di samping itu pula, ada bentuk pertanyaan yang menggunakan benar atau salah, setuju atau tidak setuju. Keuntungan menggunakan jenis survei objektif, antara lain adalah mudah serta dapat pula dianalisis dengan menggunakan komputer jika dari peningai yang dalam mengadministrasikan dan menganalisisnya dengan metode yang disurvei sangat banyak.

2. Tipe Survei Deskriptif.

Merupakan tipe survei deskriptif lawan. Pada tipe survei deskriptif, responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang dapat mereka jawab dengan kata-kata mereka sendiri.

#### **2.1.4.4 Indikator – Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Wibowo (2014) mengungkapkan terdapat sejumlah indikator kepuasan kerja, yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan kerja itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan.

2. Gaji

Upah dan gaji dikenal menjadi signifikan tetapi kompleks secara kognitif, dan merupakan factor multidimensi dalam kepuasan kerja.

3. Pengawasan

Pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Terdapat dua dimensi gaya pengawasan yang memengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama berpusat pada pegawai dan dimensi yang lain adalah partisipasi atau pengaruh.

4. Rekan Kerja

Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada pegawai secara individu.

## 5. Kondisi Kerja

Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja jika semuanya berjalan baik tidak akan ada masalah kepuasan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

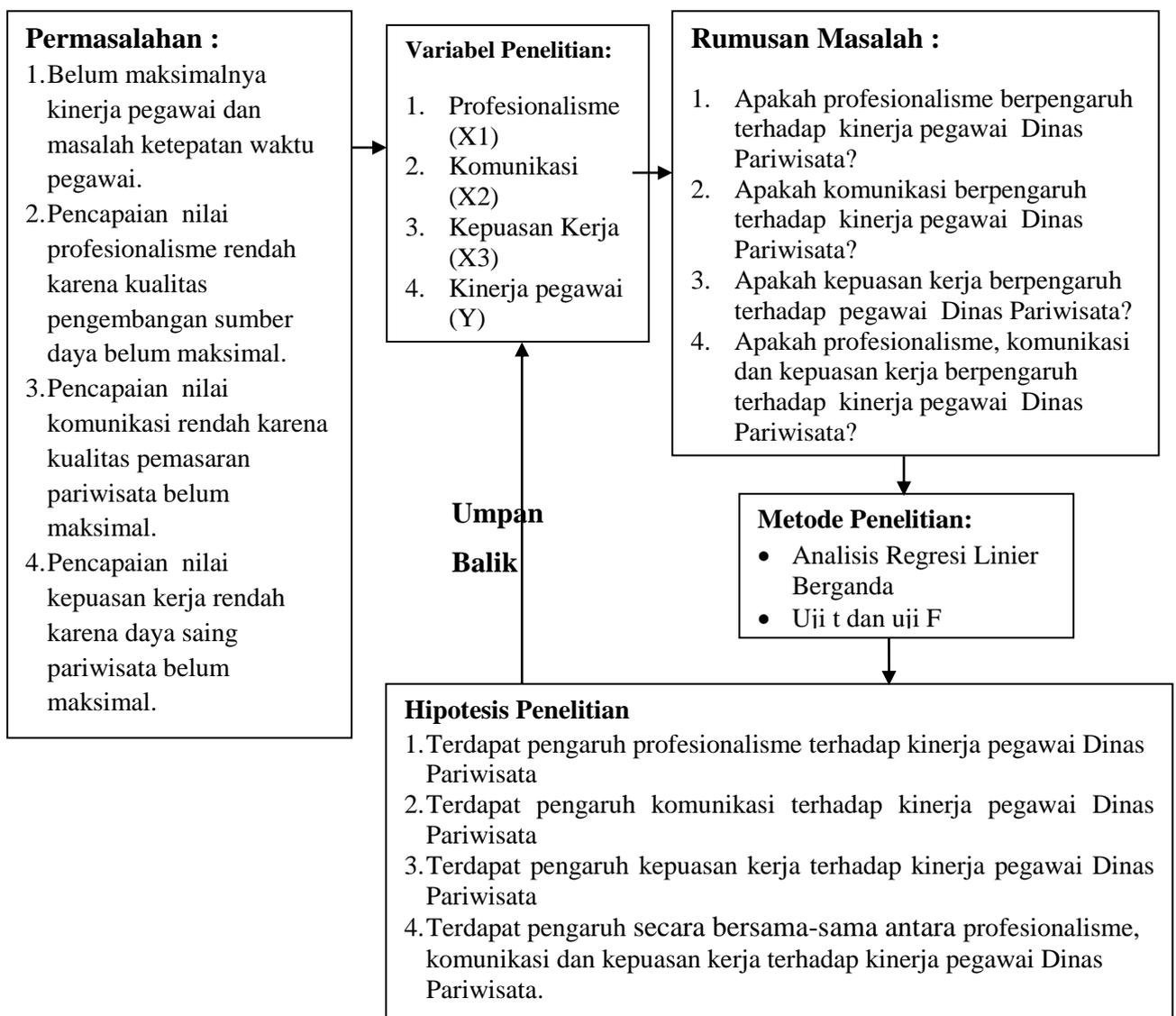
**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Riset Ini dan Sekarang	Kontribusi Penelitian
1.	Natalia, et.al 2021	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai adalah positif, dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Jadi dapat dibuktikan bahwa Kepuasan Kerja juga berpengaruh dalam Kinerja pegawai.	Variabel Independen dan subjek penelitiannya.	1. Ada di teorinya 2. Ada di metodenya 3. Ada di Indikator
2.	Kartono 2018	Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme masuk ke dalam kriteria sedang, Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja masuk ke dalam kriteria tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.61 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-4.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.	Variabel Independen dan subjek penelitiannya.	1. Ada di teorinya 2. Ada di metodenya 3. Ada di Indikator

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Riset Ini dan Sekarang	Kontribusi Penelitian
3.	Nurul dan Bachrudin 2020	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung	Hasil tersebut dibuktikan dengan melalui uji hipotesis (uji t) dimana t-hitung (12,084) > t-tabel (1,987) dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Dapat diartikan bahwa pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 62,4%, sedangkan sisanya yaitu 37,6% merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.	Variabel Independen serta subjek penelitiannya.	1. Ada di teorinya 2. Ada di metodenya
4.	Betty (2015)	Analisis Pelayanan dan Profesionalisme Pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat (BKD) Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo.	Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan dan profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo baik secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan).	Variabel Independen serta subjek penelitiannya.	1. Ada di teorinya 2. Ada di metodenya
5.	Rindi dan Muhadi 2019	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Manajemen Di Rsud Bhakti Dharma	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan	Variabel Independen serta subjek penelitiannya.	1. Ada di teorinya 2. Ada di metodenya

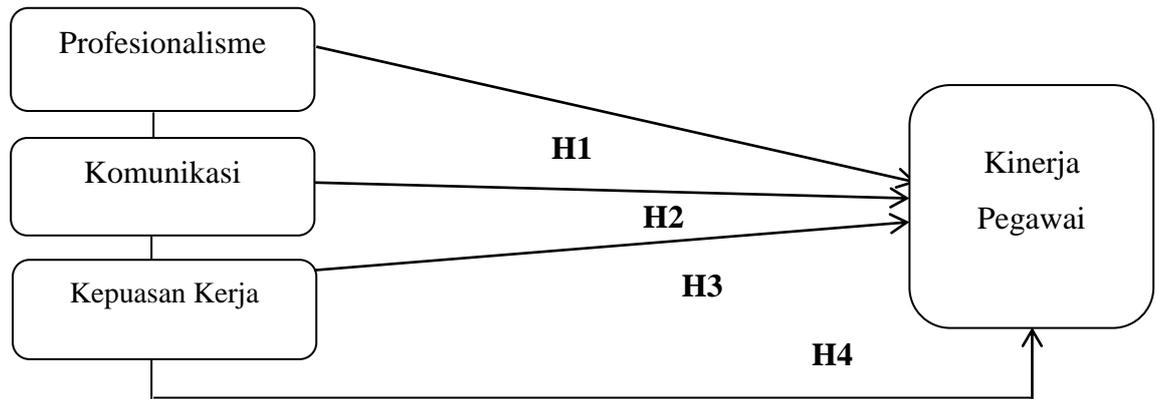
		Husada Surabaya	hasil penelitian dari 5 dimensi kepuasan kerja yaitu faktor: pekerjaan, atasan, rekan kerja, promosi dan gaji, pada faktor promosi dan atasan menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan.		
--	--	-----------------	---	--	--

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.4 Model Penelitian



**Gambar 2.2 Model Penelitian**

## 2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016), perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran penelitian, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja pegawai

Menurut Wibowo (2014) menyatakan bahwa profesionalisme suatu kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang di landasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang di tuntutan oleh pekerjaan tersebut. Dengan penelitian yang telah saya lakukan dengan memperoleh hasil bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Abdullah (2017) Menunjukkan bahwa Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Bahwa profesionalisme memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa profesionalisme sangat penting

bagi seorang pegawai guna menghasilkan Kinerja yang menonjol. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata.

## **2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja pegawai**

Komunikasi pegawai disuatu perusahaan jika sudah tidak ada lagi untuk bekerja, maka dapat dipastikan pegawai akan memiliki kinerja yang buruk. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewinta (2014), menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang kurang baik dapat mengakibatkan kinerja pegawai menurun. Hal ini dapat diartikan bahwa komunikasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja pegawai dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Adapun yang dilakukan oleh perusahaan adalah menjaga mereka agar tetap memiliki dorongan untuk tetap menjalankan pekerjaannya dengan baik. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2 : Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata.

## **3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pegawai**

Setiap manusia mempunyai kebutuhan dalam hidupnya. Adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan itulah yang mendorong manusia melakukan berbagai aktivitas. Kebutuhan yang dimiliki manusia sangatlah beragam. Kepuasan seseorang antara satu dengan yang lainnya akan berbeda-beda. Jadi, kepuasan itu bersifat individual. Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya (Nova dan Widya, 2017). Pegawai akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan. Kepuasan kerja pegawai merupakan suatu fenomena yang perlu dicermati

oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai.

Persoalan pegawai terkadang dibuat seperti buruh-buruh yang fasilitas dan pelayanan kurang diperhatikan oleh para pimpinannya. Dan tidak adanya hubungan dan kerjasama yang baik antar mereka. Persoalan ini tidak hanya terjadi dinegaranegara yang sedang berkembang tetapi dinegara maju pun persoalan tersebut juga ada. tetapi dari penyebabnya saja yang berbeda. Ketidakpuasan para pegawai ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Kepuasan kerja merupakan kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3 : Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata.

#### **4. Pengaruh Profesionalisme, Komunikasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pegawai.**

Keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan keterampilan yang dimiliki sehingga dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. apabila berfungsi secara efektif maka akan menampilkan hasil kerja dan kinerja yang menonjol. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah saya lakukan dengan memperoleh hasil bahwa profesionalisme, komunikasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini sejalan pula dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Stevil, dkk (2016) yang menjelaskan bahwa keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak di tentukan oleh tingkat kompetensi,

profesionalisme, komunikasi, kepuasan dan juga komitmennya terhadap bidang yang ditekuninya. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H4 : Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara profesionalisme, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata.