

**PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA POLRI  
DENGAN MEDIASI DISIPLIN KERJA  
(STUDI KASUS DI SATNARKOBA POLRES METRO  
JAKARTA SELATAN)**

**Tesis**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana S2**

**Program Magister Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**NATALYA MARTHALENA**

**NIM. 20402300339**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TESIS**

**PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
ANGGOTA POLRI DENGAN MEDIASI DISIPLIN  
KERJA**

**(STUDI KASUS DI SATNARKOBA POLRES  
METRO JAKARTA SELATAN)**

Disusun Oleh :

NATALYA MARTHALENA

NIM: 20402300339

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat  
diajukan kehadapansidang panitia ujian Tesis Program

Magister Manajemen

Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 2 Desember 2024

Pembimbing,



**Dr. H. Ardian Adhiatma, MM**  
**NIK. 210499042**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN DALAM**  
**MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA POLRI**  
**DENGAN MEDIASI DISIPLIN KERJA (STUDI**  
**KASUS DI SATNARKOBA POLRES METRO**  
**JAKARTA SELATAN)**

Disusun Oleh :

NATALYA MARTHALENA

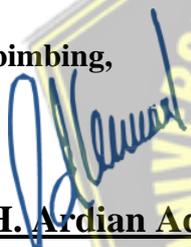
NIM: 20402300339

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 9 Desember  
2024

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,

Penguji I,

  
Dr. H. Ardian Adhiatma, MM

  
Prof. Hj. Nurhidayati, SE, M.Si, Ph.D

NIK. 210499042

NIK. 210499043

Penguji II,

  
Dr. Lutfi Nurcholish, ST, SE, MM

NIK. 210416055

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Magister Manajemen Tanggal 9 Desember  
2024

Ketua Program Studi Magister Manajemen

  
Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si

NIK. 210491028

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NATALYA MARTHALENA

NIM : 20402300339

Jurusan :Magister Manajemen

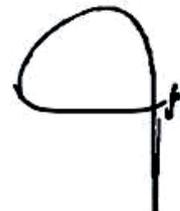
Fakultas : Ekonomi UNISSULA

Menyatakan bahwa tesis dengan judul **“PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA POLRI DENGAN MEDIASI DISIPLIN KERJA (STUDI KASUS DI SATNARKOBA POLRES METRO JAKARTA SELATAN)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 9 Desember 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tesis yang diajukan merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik ( Magister Manajemen baik itu di Universitas Islam Sultan Agung maupun di tempat lainnya ). Tesis ini berisi rumusan dan gagasan dari penulis tanpa bantuan pihak manapun kecuali atas arahan dosen pembimbing. Dalam Tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri.

Semarang, 9 Desember 2024

Yang Memberi Pernyataan



(NATALYA MARTHALENA)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NATALYA MARTHALENA

---

NIM : 20402300339

---

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN

---

Fakultas : EKONOMI

---

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

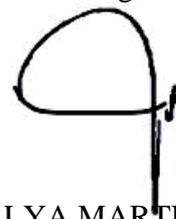
**“PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA POLRI DENGAN MEDIASI DISIPLIN KERJA (STUDI KASUS DI SATNARKOBA POLRES METRO JAKARTA SELATAN)”**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 09 Desember 2024

Yang menyatakan,



(NATALYA MARTHALENA)

## ABSTRAK

Globalisasi menjanjikan keterbukaan dan fleksibilitas dalam bisnis, tetapi ekonomi dan perdagangan global menjadi lebih kompleks. Dunia bisnis berkembang sangat cepat, melibatkan perusahaan dalam infrastruktur, layanan, dan industri. Perubahan lingkungan internal dan eksternal memaksa organisasi untuk tetap dinamis dan siap untuk bertindak ketika kemungkinan muncul dengan sendirinya. Karena persaingan semakin kompetitif, bisnis dan aktor harus bersaing untuk mempertahankan dan meningkatkan keunggulan kompetitif mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan (Service Quality) dan pengalaman pelanggan (Customer Experience) terhadap loyalitas pelanggan (Customer Loyalty) melalui kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) pada Koperasi Polres Bogor. Dalam era kompetisi bisnis yang semakin intensif, peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan yang pada gilirannya membangun loyalitas jangka panjang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Sampel penelitian terdiri dari 200 responden aktif koperasi yang diambil secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan terbukti menjadi variabel mediasi yang kuat, menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas anggota koperasi. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya koperasi dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan dan memperkaya pengalaman pelanggan guna mempertahankan kepuasan dan meningkatkan loyalitas.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Customer Experience, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.*

## ABSTRACT

*Globalization promises openness and flexibility in business, but the global economy and trade are becoming more complex. The business world is evolving very quickly, involving companies in infrastructure, services, and industries. Changes in the internal and external environment force organizations to remain dynamic and ready to act when possibilities arise on their own. As competition is increasingly competitive, businesses and actors must compete to maintain and improve their competitive advantage. This study aims to analyze the influence of Service Quality and Customer Experience on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in the Bogor Police Cooperative. In an era of increasingly intense business competition, improving service quality and customer experience is a key strategy in increasing satisfaction which in turn builds long-term loyalty. This research method uses a quantitative approach with Structural Equation Modelling (SEM) analysis techniques based on Partial Least Square (PLS). The research sample consisted of 200 active members of the cooperative who were randomly taken. The results of the study show that service quality and customer experience have a significant effect on customer satisfaction and loyalty. Customer satisfaction has proven to be a powerful mediating variable, suggesting that high satisfaction can increase the loyalty of cooperative members. The implication of this study is the importance of cooperatives in developing strategies to improve service quality and enrich customer experience in order to maintain satisfaction and increase loyalty.*

**Kata Kunci:** *Service Quality, Customer Experience, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahiraabbil'alamin, Maha Besar ALLAH yang karena izin dan Ridho-Nyalah penulisan proposal yang berjudul “PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA POLRI DENGAN MEDIASI DISIPLIN KERJA (STUDI KASUS DI SATNARKOBA POLRES METRO JAKARTA SELATAN)”: ini pun dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Ardian Adhiatma, MM, sebagai dosen pembimbing dalam membuat tesis ini yang dengan ikhlas telah membimbing dan memberikan dorongan serta masukan selama pembuatan tesis ini.
2. Prof. Hj. Nurhidayati, SE,M.Si, Ph.D selaku dosen Penguji I dan Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM selaku dosen Penguji II pada sidang seminar proposal maupun pada sidang tesis.
3. Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, MSi selaku pengelola Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan tesis ini.
  5. Kedua orang tua Bapak dan Ibu serta istri dan anak-anakku, yang telah tulus ikhlas memberikan doa, cinta, perhatian sertadukungan moral bagi penulis.
  6. Teman-teman kuliah Magister Manajemen UNISSULA khususnya angkatan 79 yang selalu memberi semangat dan dukungan.
  7. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
- Semoga ALLAH SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sertamembalas semua amal kebaikan mereka.

Semarang, 9 Desember 2024

Penulis



**NATALYA MARTHALENA**

## DAFTAR ISI

PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA POLRI DENGAN MEDIASI DISIPLIN KERJA.....	i
(STUDI KASUS DI SATNARKOBA POLRES METRO JAKARTA SELATAN)	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
BAB II.....	15
KAJIAN TEORI .....	15
2.1 Alur Berfikir .....	15
1.2.1 Komunikasi .....	15
2.2.2 Pelatihan.....	18
2.2.3 Kinerja Anggota .....	24
2.2.4 Mediasi Disiplin Kerja .....	28
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.2.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Anggota.....	31
2.2.2 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Anggota.....	34
2.2.3 Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Anggota.....	36
2.2.4 Pengaruh Komunikasi Terhadap Disiplin Kerja .....	38
2.2.5 Pengaruh Pelatihan Terhadap Disiplin Kerja.....	40
2.3 Kerangka Penelitian .....	42

BAB III .....	43
METODOLOGI PENELITIAN .....	43
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Populasi dan Sampel .....	43
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	46
3.6 Skala Pengukuran Variabel .....	47
3.7 Metode Pengolahan Data.....	48
3.7.1 Metode Penyajian Data.....	50
3.7.2 Analisis Statistik Data.....	50
3.7.3 Analisis Outer Model.....	51
3.7.4 Analisis Inner Model .....	53
3.7.5 Penguji Hipotesis .....	54
BAB IV .....	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	59
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	59
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1. Hasil Outer Model (Measurement Model).....	64
4.2.2. Hasil Inner Model.....	67
4.2.3. Indirect Effect.....	69
4.2.4. Pengujian Hipotesis.....	69
4.2.5. R Square .....	71
4.3 Pembahasan .....	72
4.3.1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Anggota.....	72
4.3.2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Anggota .....	73
4.3.3. Pengaruh Komunikasi terhadap Disiplin Kerja.....	74
4.3.4. Pengaruh Pelatihan terhadap Disiplin Kerja .....	76
4.3.5. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Anggota .....	77
BAB V.....	79

PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi Manajerial.....	80
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	81
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	1
KUESIONER.....	5



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia merupakan faktor produksi paling penting dalam setiap organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen organisasi yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh anggota yang puas akan pekerjaannya dalam sebuah organisasi (Ardana, 2012).

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi adalah Kinerja Sumber Daya Manusia. Kinerja Sumber Daya Manusia sangat penting bagi perusahaan sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan setiap usaha, karena semakin tinggi kinerja setiap organisasi semakin tinggi juga peluang untuk mencapai tujuan perusahaan sebab perusahaan mengharapkan setiap anggotanya memiliki kinerja yang baik dan memiliki kualitas yang baik. Dalam usaha meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia nya ada hal yang harus diperhatikan setiap perusahaan terhadap Kinerja Sumber Daya Manusiannya salah satunya adalah sikap disiplin kerja anggota (Mahardika et al, 2016).

Seorang anggota yang memiliki kinerja (hasil kerja atau karya yang dihasilkan) yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi atau instansi. Kinerja sendiri adalah hasil kerja yang mampu diperoleh pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu

organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Sedarmayanti, 2017). Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja (Kasmir 2016). Selain itu Kinerja Sumber Daya Manusia juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, rekrutmen dan penempatan, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan psikologis, kebutuhan sosial serta kebutuhan egoistik (Amstrong, 2010).

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah salah satu organisasi yang berfungsi untuk menjaga keamanan serta ketertiban masyarakat, disamping itu juga bertugas dalam penyelidikan perkara-perkara, penegakan hukum, serta melindungi, mengayomi masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2011. Dalam sebuah organisasi, tantangan komunikasi sering kali muncul, seperti ketidakjelasan pesan, kurangnya transparansi, dan kesulitan mendengarkan secara (Sari, 2016). Konflik kepentingan, kekurangan umpan balik konstruktif, serta kurangnya alat dan proses komunikasi yang juga menjadi hambatan yang dapat merugikan hubungan internal dalam organisasi (Abidin, 2020). Setiap organisasi mempunyai hierarki wewenang dan panduan formal yang harus dipatuhi oleh para karyawannya. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan setiap

individu dan kelompok untuk membuat/mengambil keputusan. Agar kinerja masing-masing kelompok perlu mempertahankan berbagai kontrol terhadap anggotanya, merangsang dan memotivasi para anggota untuk bekerja, menyediakan sarana untuk mengungkapkan emosi, dan mengambil keputusan.

Komunikasi memiliki peran krusial dalam keberhasilan suatu organisasi. Dalam dinamika yang terus berkembang, kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan efisien menjadi fondasi utama bagi keberlangsungan operasional dan pencapaian tujuan organisasi (Mahmudah, 2015). Pentingnya komunikasi dalam konteks organisasi, dengan menggali faktor-faktor yang mempengaruhi, serta memberikan pandangan terhadap strategi untuk meningkatkan kualitas komunikasi di dalam suatu entitas organisasional.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dyah Pratiwi, et.al, 2023) menyatakan bahwa Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Safri, Ahmad Idrus, Sjamsiar Husen, Zakaria, 2023) yang menyatakan bahwa Pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personil, Pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi personil, Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personil, Kompetensi mampu memediasi secara signifikan hubungan Pelatihan terhadap kinerja personil. Sejalan dengan penelitian (Achmad Fauzi, et.al, 2022) yang menyatakan bahwa besar pada kinerja karyawan dan juga memberi hasil dan pengaruh positif bagi karyawan.

Kalau dalam organisasi dikenal adanya susunan organisasi formal dan informal, maka di dalam komunikasinya pun dikenal komunikasi formal dan informal. Proses komunikasi dalam struktur formal tersebut pada hakikatnya dapat dibedakan atas tiga dimensi (Musliamin, 2018):

1. Dimensi vertikal, adalah dimensi komunikasi yang mengalir dari atas ke bawah dan sebaliknya dari bawah ke atas, seperti yang tergambar dalam susunan organisasi yang melukiskan hubungan kerja antara atasan dan bawahan. Contohnya, atasan memberikan arahan kepada bawahan, dan sebaliknya, bawahan memberikan laporan atau umpan balik kepada atasan.
2. Dimensi horizontal, yakni pengiriman dan penerimaan berita atau informasi yang dilakukan antara berbagai pejabat yang mempunyai kedudukan sama. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai koordinasi antar bagian atau unit kerja. Komunikasi horizontal bisa terjadi melalui komunikasi tertulis atau lisan, seperti pertemuan antar pejabat yang setara.
3. Dimensi luar organisasi, dimensi komunikasi ini timbul sebagai akibat dari kenyataan bahwa suatu organisasi tidak bisa hidup sendirian. Organisasi perlu berkomunikasi dengan pihak luar, seperti pelanggan, mitra bisnis, atau badan pemerintah, untuk menjaga keseimbangan dan kesinambungan dalam lingkungannya.

Salah satu instansi yang diruntut harus dapat meningkatkan kualitas Anggota adalah pada instansi kepolisian. Dimana, kepolisian Negara Republik Indonesia dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi terhadap masyarakat sebagai pengayom masyarakat. Kepolisian Resor (Polres) dituntut untuk

melaksanakan tugas dan fungsinya kepada masyarakat dimana setiap anggota Polisi harus mematuhi setiap peraturan yang sudah ditetapkan sebagai bentuk pembelajaran kepada masyarakat agar selaras dengan visi dan misi organisasi. Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah salah satu lembaga Pemerintah yang langsung di bawah Presiden (Tap MPR Nomor VII/MPR/2000 tentang peran TNI dan Peran POLRI). Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Pasal 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002). Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia (pasal 4 Undang-undang Nomor 2 tahun 2002). Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum,serta memberikan perlindungan, pengayoman kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (Pasal 4 Undang-undang Nomor 2 tahun 2002). Tugas Pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat( Pasal 13 Undangundang Nomor 2 Tahun 2002).

Kepolisian sebagai fungsi tersebut sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat. Sedang pengertian Kepolisian sebagai lembaga adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga yang diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Kepolisian Polres Jakarta Selatan berdiri sejak tahun 1945. Polres Jakarta Selatan ini terletak Jl. Wijaya II No.42 2, RT.2/RW.1, Pulo, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160. Polres merupakan sebuah instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan dan keamanan di masyarakat. Kemitraan dengan masyarakat merupakan salah satu kegiatan layanan sosial untuk dapat menciptakan kehidupan masyarakat yang aman, tertib dan sadar hukum. Polres Jakarta Selatan memiliki tugas untuk dapat menyelenggarakan tugas pokok dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta membeikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Polres Jakarta Selatan terdapat beberapa bagian atau disebut juga dengan Divisi. Dimana setiap Divisi ini memiliki tugasnya yang berbeda-beda. Dalam pembangunan aplikasi pencarian jalur aman, Polres Jakarta Selatan dijadikan sebagai sumber data acuan untuk data daerah rawan kecelakaan dan tindakan kejahatan. Data-data tersebut diperoleh dari bagian Satlantas dan bagian Reskrim.

**Tabel 1.1 Bentuk Pelayanan Lantas pada Polres Jakarta Selatan**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan Polisi ( LP )</li> <li>- Surat Tanda Terima Laporan Polisi ( STTPLP )</li> <li>- Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan ( SP2HP )</li> <li>- Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan</li> <li>- Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK )</li> <li>- Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD)</li> <li>- Surat Ijin Mengemudi ( SIM )</li> <li>- Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor ( STNK )</li> </ul>
2	Sistem informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komponen Input dan komponen Output</li> <li>- Komponen Basis Data Database Management System (DBMS).</li> </ul>
3	Pelayanan Publik ( <i>public services</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian.</li> <li>- Mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP</li> </ul>
4	Penyajian informasi umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian</li> </ul>

**Sumber: Data Primer Polres Jakarta Selatan (2023)**

Dari tabel 1.1 dapat terlihat bahwa bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Polres Jakarta Selatan antara lain meliputi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) antara lain meliputi Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi ( STTPLP ), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan ( SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Lapor Diri ( SKLD ) dan Surat Ijin Mengemudi ( SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan pelaksanaan Sistem informasi, Pelayanan Publik (*public services*) berupa Pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, Mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP. Terakhir Penyajian informasi umum.

**Tabel 1.2 Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Polres Jakarta Selatan**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan Polisi ( LP )</li> <li>- Surat Tanda Terima Laporan Polisi ( STTPLP )</li> <li>- Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan ( SP2HP )</li> <li>- Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan</li> <li>- Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK )</li> <li>- Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD)</li> <li>- Surat Ijin Mengemudi ( SIM )</li> <li>- Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor ( STNK )</li> </ul>
2	Sistem informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komponen Input dan komponen Output</li> <li>- Komponen Basis Data Database Management System (DBMS).</li> </ul>
3	Pelayanan Publik (public services)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian.</li> <li>- Mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP</li> </ul>
4	Penyajian informasi umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian</li> </ul>

**Sumber: Polres Jakarta Selatan, 2024**

Lich (2010) dalam Rianto dan Lestari (2012), “Polisi adalah hukum yang hidup (*The Living Law*)”. Hal ini karena polisi merupakan salah satu instrument negara yang dapat memaksakan berlakunya hukum demi pemulihan keadaan, bersama instrument negara yang lain seperti jaksa, hakim dan advokat. Keempat elemen penegak hukum tersebut, sering dikenal dengan sebutan Catur Wangsa Penegak Hukum”. (Wibowo 2017) kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Menurut Muchdarsyah Sinungan (1995), sebagaimana ia

mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari manusianya. Maka dalam Pemerintahan anggota harus memiliki indikator-indikator, diantaranya yaitu :

1. Kualitas kerja, ketetapan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilimpahkan.
2. Kuantitas kerja, dalam penerima output perlu diperhatikan juga bukan hanya output rutin, juga seberapa cepat bisa menyelesaikan kerja "Extra".
3. Pendidikan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu yang bersifat kekarayaan. Pendidikan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih.
4. Kemampuan, terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang anggota.

Wujud dari tercapainya harapan terhadap para pekerja yang berada dalam organisasi tercermin dari meningkatnya kedisiplinan pekerja yang timbul dari kesadaran bahwa perilaku disiplin adalah merupakan suatu kebutuhan dan keniscayaan. Kesadaran para anggota tentang pentingnya kedisiplinan inilah yang menjadikan organisasi akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kedisiplinan pula semua tahapan pekerjaan akan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh organisasi, yang pada akhirnya akan bermuara pada pencapaian output yang sesuai dengan standar dan kualitas yang diharapkan oleh para pemangku kepentingan.

Menurut Hasibuan (2017) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan

atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan yang baik sangat diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Namun demikian dalam pelaksanaannya terkadang faktor kepuasan kerja kurang mendapat perhatian dari pihak organisasi dan pimpinan, hal ini dapat menjadi kendala bagi organisasi. Bahwa dalam hal ini berdasarkan data yang berada pada tabel 1.1 dan 1.2 kinerja Polres Jakarta Selatan perlu optimalisasi kinerja Sumber daya manusia yang baik. Hal ini seperti hasil Penelitian ini didukung oleh Dian, Muchran, Irwan (2018) Berdasarkan hasil analisis statistik yang di peroleh, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada variabel beban kerja dan terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Gambar 1. 1

**CLEARANCE RATE KEJAHATAN TRANSNASIONAL (NARKOBA)**

No	Jumlah Kasus Kejahatan	Jumlah Kasus		Persentase
			Kejahatan selesai	
2021	425		425	100%
2022	353		353	100%
2023	263		251	95,4%

Pada table 1.1 di atas dijelaskan bahwa Data Clearance Rate atau tingkat penyelesaian kasus kejahatan transnasional (narkoba) di satuan Resnarkoba Polres Jakarta Selatan mencerminkan efektivitas penegakan hukum dalam menangani kasus narkoba selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, dari 425 kasus yang dilaporkan, seluruh kasus berhasil diselesaikan dengan baik, menghasilkan tingkat

penyelesaian (clearance rate) sebesar 100%. Hal ini menunjukkan kinerja yang maksimal dalam memberantas kejahatan narkoba, di mana setiap kasus dapat ditangani hingga tuntas.

Pada tahun 2022, meskipun terjadi penurunan jumlah kasus menjadi 353, Resnarkoba Polres Jaksel tetap menunjukkan konsistensi dengan menyelesaikan seluruh kasus yang ada. Dengan demikian, tingkat penyelesaian kembali mencapai 100%, menunjukkan bahwa kinerja dalam penyelesaian kasus tetap dan tidak terpengaruh oleh jumlah kasus yang menurun. Penurunan jumlah kasus ini juga bisa mengindikasikan adanya penurunan aktivitas kejahatan narkoba atau keberhasilan upaya preventif.

Pada tahun 2023, meskipun jumlah kasus menurun lebih jauh dari dua tahun terakhir menjadi 263, tingkat penyelesaian kasus sedikit menurun. Dari total kasus, hanya 251 kasus yang berhasil diselesaikan, menghasilkan clearance rate sebesar 95,4%. Penurunan ini menunjukkan adanya tantangan baru atau kendala dalam penanganan beberapa kasus. Meskipun demikian, angka ini masih tergolong tinggi, menandakan bahwa secara keseluruhan Resnarkoba Polres Jaksel tetap dalam penegakan hukum terhadap kejahatan narkoba.

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap hal-hal yang dapat mempengaruhi Kinerja Anggota Polres Jakarta Selatan. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan antara lain: Komunikasi Dan Pelatihan, sedangkan variabel dependennya adalah Kinerja Anggota serta Mediasi Disiplin

Kerja. Oleh karena itu peneliti mengambil judul “PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA POLRI DENGAN MEDIASI DISIPLIN KERJA (Studi Kasus Di satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta selatan)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah tidak tercapainya Peran Komunikasi Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Anggota Polri Dengan Mediasi Disiplin Kerja (Studi Kasus Di Polres Jakarta Selatan). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara meningkatkan Loyalitas Anggota. Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pertanyaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta selatan ?
2. Bagaimana Pelatihan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta selatan ?
3. Bagaimana Komitmen Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta selatan ?
4. Bagaimana Komunikasi Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Disiplin Kerja anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta selatan ?
5. Bagaimana Pelatihan Pengaruh Positif Terhadap Disiplin Kerja anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta selatan ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan pada Anggota Polri Dengan Mediasi Disiplin Kerja Di Polres Jakarta Selatan, maka tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Anggota.
2. Untuk menguji Pelatihan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Anggota.
3. Untuk menguji Pengaruh Komitmen Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Anggota.
4. Untuk menguji Komunikasi Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Disiplin Kerja.
5. Untuk menguji pengaruh Pelatihan Pengaruh Positif Terhadap Disiplin Kerja.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
  1. Bagi penulis penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan di bidang Komunikasi dan teori pengambilan keputusan.
  2. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat dijadikan acuan dan menambah pengetahuan untuk menyusun di bidang yang sama.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan deskripsi dan input informasi bagi Anggota Polri Dengan Mediasi Disiplin Kerja Di Polres Jakarta Selatan.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Alur Berfikir**

##### **1.2.1 Komunikasi**

Komunikasi berasal dari bahasa Latin “communis” artinya bersama. Secara terminologis, komunikasi adalah suatu proses penyampaian pikiran atau informasi (pesan) dari satu pihak ke pihak lain dengan menggunakan suatu media. Komunikasi adalah aktivitas penyampaian informasi, baik berupa pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya. Komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti. Komunikasi merupakan interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi tertentu. Komunikasi selain dengan cara verbal, komunikasi juga bisa dilakukan dengan bahasa tubuh atau menggunakan gesture untuk tujuan tertentu. Komunikasi yang baik merupakan komunikasi yang dapat dimengerti dan diterima oleh kedua pihak penerima dan pemberi komunikasi (Daryanto, 2014).

Komunikasi yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Proses komunikasi artinya proses dimana komunikator dan komunikan saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Komunikasi

merupakan proses komunikasi dimana komunikan mengerti apa yang telah disampaikan dan melakukan apa yang komunikator inginkan melalui pesan (Muhith & Siyoto, 2018).

Tujuan komunikasi secara umum yaitu menurut (Wiryanto, 2014):

1. Alat kendali fungsi komunikasi sebagai alat kendali atau kontrol dalam hal ini berarti dengan komunikasi maka perilaku individu dapat dikontrol dengan penyampaian aturan yang harus dipatuhi
2. Alat motivasi komunikasi yang baik dan persuasif adalah komunikasi yang dapat meningkatkan motivasi seseorang dalam melakukan sesuatu. Menyampaikan informasi yang dapat diraih dalam kehidupan akan membangun motivasi seseorang.
3. Ungkapan emosional berbagai perasaan di dalam diri seseorang dapat diungkapkan kepada orang lain dengan cara berkomunikasi. Emosi ini bisa perasaan senang, kecewa, marah, gembira dan lain-lain,
4. Alat komunikasi berkomunikasi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh orang lain atau kelompok sehingga dengan informasi itu proses pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan baik

Komponen dari proses komunikasi meliputi pengirim pesan (sender), penerima pesan (receiver), pesan (message), serta variabel pesan (message variables) yang meliputi verbal dan non verbal, bunyi (noise), keterampilan komunikasi (communication skill), penempatan (setting), media umpan balik (feed back), dan lingkungan (environment) (Fanani, 2013).

Proses Komunikasi Menurut Effendy dalam Rosmawaty (2010), proses komunikasi adalah berlangsungnya penyampaian ide, informasi, opini, kepercayaan, perasaan dan sebagainya oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan lambang, misalnya bahasa, gambar, warna, dan sebagainya yang mempunyai syarat. Dalam bukunya Komunikasi; Teori dan Praktek cetakan kedua puluh, Effendy mengatakan bahwa proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).

Menurut paradigma Lasswell (Effendy,1994) membedakan proses komunikasi menjadi dua tahap, yaitu:

1. Proses Komunikasi Secara Primer Dalam proses komunikasi secara primer lambang (symbol) digunakan sebagai media untuk menyampaikan pikiran atau perasaan kepada orang lain. Lambang bisa berupa pesan verbal (bahasa) dan pesan non verbal (gesture, isyarat, gambar, warna, dan lain-lain) yang secara langsung dapat menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan.
2. Proses Komunikasi Secara Sekunder Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Proses komunikasi secara sekunder biasanya terjadi karena

komunikasi berada pada jarak yang jauh dengan komunikator atau jumlahnya yang terlalu banyak.

### **2.2.2 Pelatihan**

Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya (Widodo, 2015). Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. Menurut Dessler (2010), pelatihan adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya. Idealnya, pelatihan harus dirancang untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi, yang pada waktu bersamaan juga mewujudkan tujuan-tujuan para pekerja secara perorangan. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam organisasi, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lainnya. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan bukanlah tujuan, melainkan suatu alat dari manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan yang mana merupakan usaha dan tanggung jawab pimpinan terhadap karyawan yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan adanya pelatihan akan dapat menimbulkan perubahan dalam kebiasaan bekerja, perubahan sikap, tingkah laku, keterampilan serta pengetahuan karyawan.

Adapun yang menjadi Jenis Pelatihan ialah setiap pelatihan yang akan diadakan harus selalu memperhatikan sejauh mana pola pelatihan yang dilaksanakan dapat menjamin proses belajar yang . Jenis-jenis pelatihan yang biasa dilakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan (Widodo, 2015). Antara lain : 1. Pelatihan dalam kerja (on the job training) 2. Magang 3. Pelatihan diluar kerja (of the job training) 4. Pelatihan ditempat mirip sesungguhnya 5. Simulasi kerja (job simulation).

Sedangkan untuk Tujuan diadakannya pelatihan yang diselenggarakan perusahaan terhadap karyawan dikarenakan perusahaan menginginkan adanya perubahan dalam kinerja karyawan sehingga dapat sesuai dengan tujuan perusahaan. Tujuan pelatihan (Hasibuan, 2010). Sebagai berikut :

1. Produktivitas kerja Dengan pelatihan, produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas semakin baik, karena technical skill, human skill, dan managerial skill karyawan semakin baik.
2. Efisiensi Pelatihan karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi hausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relative kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

3. Kerusakan Pelatihan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin. Karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.
4. Kecelakaan Pelatihan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.
5. Pelayanan Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada customer, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya Tarik yang sangat penting bagi rekan-rekan perusahaan bersangkutan.
6. Moral Dengan pelatihan, moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya.
7. Karier Dengan pelatihan, kesempatan untuk meningkatkan karier karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan, dan potensi kerjanya lebih baik. Promosi ilmiah biasanya didasarkan kepada keahlian dan prestasi kerja karyawan.
8. Balas jasa Dengan pelatihan, balas jasa seperti gaji, upah, insentif akan meningkat karena prestasi kerja semakin besar.
9. Konsumen Pelatihan karyawan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu.

Adapun tujuan dari pelatihan menurut Flippo (2007) adalah : 1) Terjadinya proses komunikasi yang . 2) Adanya persepsi yang sama tentang tugas-tugas yang harus diselesaikan. 3) Ketaatan semua pihak kepada berbagai ketentuan yang bersifat normatif, baik yang berlaku umum dan ditetapkan oleh instansi pemerintah yang berwenang maupun yang berlaku. 4) Terjadinya iklim yang baik bagi pertumbuhan seluruh karyawan. 5) Menjadikan organisasi sebagai tempat yang lebih menyenangkan untuk berkarya. Tujuan pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan adalah untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas, mendukung perencanaan SDM. Meningkatkan moral anggota, memberikan kompensasi yang tidak langsung, meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, mencegah kadaluarsa kemampuan dan pengetahuan, meningkatkan perkembangan dan keahlian (Widodo, 2015).

Manfaat Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Adapun manfaat pelatihan dibagikan menjadi tiga golongan (Rivai dan Sagala, 2011) Yaitu :

1. Manfaat Untuk Karyawan :

- a. Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang lebih .

- b. Melalui pelatihan, variabel pengenalan, pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab dan kemajuan dapat dilaksanakan.
  - c. Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri.
  - d. Membantu karyawan mengatasi stress, tekanan, frustrasi, dan konflik.
  - e. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap.
  - f. Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan.
  - g. Membantu karyawan mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkan keterampilan interaksi.
  - h. Memenuhi kebutuhan personal peserta dan pelatihan.
  - i. Memberikan nasehat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan.
  - j. Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan.
  - k. Membantu mengembangkan keterampilan mendengar, bicara, dan menulis dengan latihan.
  - l. Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru.
2. Manfaat Untuk Perusahaan :
- a. Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit.
  - b. Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level perusahaan.

- c. Memperbaiki sumber daya manusia.
  - d. Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan.
  - e. Membantu menciptakan image perusahaan yang lebih baik.
  - f. Mendukung otentitas, keterbukaan dan kepercayaan.
  - g. Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan.
  - h. Membantu pengembangan perusahaan.
  - i. Belajar dari peserta.
  - j. Membantu mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan perusahaan.
  - k. Memberikan informasi tentang kebutuhan perusahaan di masa depan.
  - l. Perusahaan dapat membuat keputusan dan memecahkan masalah yang lebih .
  - m. Membantu pengembangan promosi dari dalam.
  - n. Membantu pengembangan keterampilan kepemimpinan motivasi, kesetiaan, sikap, dan aspek yang biasanya diperlihatkan peserta.
  - o. Membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan kualitas kerja.
3. Manfaat Dalam Hubungan Sumber Daya Manusia Antara Grup Dan Individu :
- a. Meningkatkan komunikasi antara group dan individual

- b. Membantu dalam orientasi bagi karyawan baru dan karyawan transfer atau promosi.
- c. Memberikan informasi tentang kesamaan kesempatan.
- d. Memberikan informasi tentang hukum pemerintah dan kebijakan internasional.
- e. Meningkatkan keterampilan personal.
- f. Membuat kebijakan perusahaan, aturan, dan regulasi.
- g. Meningkatkan kualitas moral.
- h. Membuat perusahaan menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup.

### 2.2.3 Kinerja Anggota

Menurut Ivancevich dalam Kasmir (2015) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa fungsi kinerja adalah :

- a. Kapasitas untuk melakukan yang berkaitan dengan derajat hubungan proses dalam individu antara tugas dengan keahlian, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman.
- b. Kesempatan melakukan yang berkaitan dengan ketersediaan teknolog
- c. Kerelaan untuk melakukan yang berhubungan dengan hasrat dan kerelaan untuk menggunakan usaha mencapai kinerja.

Wibowo (2007) mengungkapkan “kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan

dan bagaimana cara mengerjakannya” Jadi, dapat dikatakan kinerja merupakan tampilan kerja seseorang tentang bagaimana melakukan pekerjaan dalam proses pencapaian tujuan yang diinginkan. Dari tampilan atau bagaimana seseorang melakukan pekerjaan maka, dapat diukur secara kuantitatif. Kinerja merupakan refleksi dari apa yang dikerjakan kemudian dapat diungkapkan melalui perilaku yang dimunculkan seseorang. Cardy (James dan Nelson, 2009) mengatakan, performance management is process of defining, measuring, appraising, providing feedback on, and improving performance. Dari pengertian ini dapat diuraikan bahwa mengelola kinerja sebaiknya dilakukan secara kolaboratif dan kooperatif antara pegawai, pemimpin, dan organisasi, melalui pemahaman dan penjelasan kinerja dalam suatu kerangka kerja atas tujuan-tujuan terencana, standar dan kompetensi yang disetujui bersama. Wirawan (2009) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Di dalam dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan maupun dari diri karyawan itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah

perusahaan akan lebih mudah tercapai. Demikian sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih sulit tercapai. Dari uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti akan mengemukakan pendapat para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut : Menurut Davis dalam Mangkunegara (2017:67) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut : 1. Faktor Kemampuan (ability) 2. Faktor Motivasi (motivation).” Ad.1 Faktor Kemampuan (ability).

Aspek-aspek kinerja pegawai menurut Prabu Mangkunegara (2010: 67) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yaitu sebagai berikut : a. Hasil kerja bagaimana seseorang mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya. b. Kedisiplinan, adalah ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan. c. Tanggung jawab dan kerjasama, adalah bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidak adanya pengawasan.

Selanjutnya Mitchel (dalam Sedarmayanti, 2001) mengungkapkan aspek dalam kinerja adalah sebagai berikut : a. Work of Quality yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat- syarat kesesuaian dan kesiapan yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi serta

hasilnya kerjanya bermanfaat. b. Promptness yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. c. Inisiative yaitu yang mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau guru dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan. d. Capability yaitu yang berhubungan bagaimana kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh bawahan dan bagaimana kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya atau potensi yang ada. e. Communication yaitu interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada guru untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai atau guru dan atasan, yang juga akan menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Menurut Rivai (2010: 311) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai. b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang. c. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan. d. Meningkatkan motivasi kerja. e. Meningkatkan etos kerja. f. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya. g. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka. h. Sebagai salah satu sumber

informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir. i. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya. j. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

#### **2.2.4 Mediasi Disiplin Kerja**

Disiplin kerja merupakan sikap pegawai dalam menghormati, menghargai dan taat terhadap tata tertib instansi. Disiplin adalah salah satu hal yang harus terus dijaga dan ditingkatkan secara terus menerus agar pegawai menjadi terbiasa bekerja sesuai aturan (Tinovitasari et al., 2017). Seorang pegawai yang masuk tepat pada waktunya, melakukan tugas sesuai jadwal pekerjaan yang telah ditetapkan, mengikuti setiap aturan dan standar, hasil pekerjaannya akan lebih berkualitas karena pekerjaan yang dilakukan tepat pada sasaran dan tujuan (Wahyuni & Andjarwati, 2022).

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya (Hasibuan, 2007). Tujuan utama dari tindakan disiplin ialah untuk memastikan bahwa perilaku pegawai konsisten dengan aturan instansi. Tujuan disiplin kedua yaitu untuk menumbuhkan atau mempertahankan rasa hormat dan saling percaya di antara penyelia/pimpinan dengan bawahannya. Tujuan disipliner juga diharapkan dapat membantu pegawai untuk lebih produktif dalam menunjukkan kinerjanya, dengan cara mematuhi seluruh peraturan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen

gar dapat menghasilkan suatu output sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan (Simamora, 2004).

Menurut (Wau, Samalua W., 2021) diartikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyetujui peraturan, prosedur maupun kebijaksanaan yang ada sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Menurut Afandi (2018:12) menyatakan bahwa, disiplin pada dasarnya merupakan tindakan manajemen untuk mendorong agar para anggota organisasi dapat memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, yang didalamnya mencakup: 1) adanya tata tertib atau ketentuan-ketentuan; 2) adanya kepatuhan para pengikut; 3) adanya sanksi bagi pelanggar. Selanjutnya Menurut Siagian dalam Ichsan, dkk (2020) bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan- peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk

menrima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Sutrisno (2019) menyebutkan beberapa bentuk disiplin yang baik yang tercermin pada suasana, sebagai berikut : a. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. b. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan. c. Besarnya rasa tanggung jawab para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. d. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi di kalangan karyawan. e. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja para karyawan.

Helmi dalam Hartatik (2018) merumuskan faktor-faktor yang memengaruhi disiplin kerja menjadi dua, yaitu : a. “Faktor Kepribadian Faktor yang penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut berkaitan langsung dengan disiplin. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang, dimana sikap ini diharapkan akan tercermin dalam perilaku seperti disiplin karena kepatuhan, disiplin karena identifikasi, dan disiplin karena internalisasi. b. Faktor Lingkungan Sikap disiplin dalam diri seseorang merupakan produk interaksinya dengan lingkungan, terutama lingkungan sosial. Oleh karena itu, pembentukan disiplin tunduk pada kaidah-kaidah proses belajar. Pemimpin yang merupakan agen pengubah perlu memperhatikan prinsip-prinsip konsisten, adil, bersikap positif, dan terbuka”.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa Disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkahlaku dan perbuatan yang

sesuai dengan peraturan dari organisasi baik yang tertulis dalam pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam sebuah organisasi.

## **2.2 Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah serta kerangka pemikiran, maka dapat disusun hipotesis-hipotesis sebagai berikut:

### **2.2.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Anggota**

Komunikasi berperan penting dalam mencapai tujuan bisnis. Segala tindakan kerja tak lepas dari komunikasi dengan unsur utamanya, yakni bahasa. Menurut Finoza (2003), ragam bahasa ditinjau dari cara berkomunikasinya adalah ragam lisan dan ragam tulisan, sementara ragam bahasa yang mempunyai ciri khas sesuai dengan topik yang dibicarakan, salah satunya adalah ragam bisnis. Ragam tulisan yang juga masuk dalam ragam bisnis adalah surat-menyurat yang berkaitan dengan pekerjaan atau bisnis. Surat adalah sarana komunikasi tulis yang menurut Soedjito (2018) dipandang sebagai alat komunikasi tulis yang paling efisien, ekonomis, dan praktis. Dari rumusan tersebut, dapat dikatakan bahwa surat-menyurat termasuk sarana dan kegiatan untuk mencapai komunikasi yang . Menurut Ferinia, et al. (2020), komunikasi berhubungan erat dengan keterampilan. Seberapa baiknya kemampuan membaca, menulis, berbicara, dan mendengar, jika tidak memiliki keterampilan berkomunikasi, dapat dikatakan komunikasi tersebut tidak .

Menurut Cahyono (2019), komunikasi dikatakan bila ada aliran informasi dua arah antara komunikator (pengirim pesan) dan komunikan (penerima pesan) dan informasi tersebut sama-sama direspons sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Respons yang terjadi pada komunikasi juga tergantung dari bagaimana cara menyampaikan pesan tersebut. Menurut Rachman & Jakob (2022), para profesional komunikasi, seperti praktisi public relations, penulis, dan pembicara seminar menyadari bahwa the key is not what is said, but how it is said. Indikator yang perlu diketahui pada komunikasi, menurut Lestari (2021), yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan. Pemahaman dimaknai sebagai indikasi bahwa terjadi situasi komunikan (penerima pesan) mengerti benar akan pesan yang disampaikan atau diterima secara menyeluruh sesuai dengan maksud komunikator (pengirim pesan). Makin memahami sebuah pesan, makin komunikasi yang terjadi. Untuk tujuan ini, komunikator dan komunikan (penerima pesan) harus sama-sama memahami fungsinya masing-masing. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja sama maknanya dengan frasa job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja dapat diketahui dari seberapa banyak pekerjaan dapat diselesaikan, dan bagaimana tingkat kualitas pekerjaan yang telah diselesaikan. Individu yang kinerjanya tinggi disebut individu produktif. Sebaliknya, individu yang tingkat kinerjanya

tidak mencapai tingkat yang standar dikatakan sebagai individu yang tidak produktif atau berperforma rendah.

Menurut Sinambela (2016), kinerja atau disebut juga penilaian kerja adalah suatu metode untuk membandingkan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur formal dan sistematis untuk menentukan urutan pekerjaan-pekerjaan melalui penentuan kedudukan dan rasio antara satu pekerjaan dengan yang lainnya. Menurut Rismawati & Mattalata (2018), kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan. Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2015), kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku. Maksudnya adalah bahwa kinerja karyawan merupakan hasil unjuk kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Menurut Hellriegel, Slocum, & Woodman (dalam Fattah, Wardarita, & Sustiwi, 2017), "Performance is likely to be high when (1) challenging goals are present, (2) the moderators (ability, goal commitment, feedback, and task complexity) are present, and (3) the mediators (direction, effort, persistence, and task strategy) are operating."

(Petrus Paulus Mbette Suhendro, Zakiatuzzahrah, Dewi Ratih Sofiat, 2022) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Hal ini sama dengan penelitian (Achmad Rozi, 2022) yang menyatakan bahwa Komunikasi berpengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan. Lain halnya dengan penelitian (Januarida Wibowati, 2022) yang menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Tiara Riska Taufik, Agustina Hanafi, Zunaidah dan Badia Perizad, 2022) yang menyatakan bahwa Komunikasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

**H1:** Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Anggota.

### **2.2.2 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Anggota**

Kinerja merupakan salah satu komponen yang harus dimiliki oleh suatu lembaga atau perusahaan apabila ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam kegiatannya organisasi atau perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja dari waktu ke waktu, karena ini menyangkut terhadap kinerja lembaga tersebut. Kinerja yang baik mampu menunjukkan jumlah pencapaian yang meningkat dan memenuhi kualitas pekerjaan yang baik, mampu melakukan tindakan yang mampu menunjang pekerjaan secara optimal, memiliki kepercayaan diri yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, bertanggung jawab sepenuhnya pada tugas dan kewajibannya. Disamping itu karyawan juga memiliki kemampuan dalam mengatasi persoalan dalam pekerjaan sehingga mampu menambah daya saing perusahaan secara baik. Hal tersebut selaras dengan teori Simamora (2017) berpendapat “Kinerja kerja merupakan perbandingan antara hasil yang

dicapai seseorang dengan target yang ditetapkan dalam waktu tertentu dengan sumber daya yang digunakan”.

Menurut Rivai (2016) adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Yang dimaksud pelatihan menurut Rivai (2016) adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Hal ini selaras dengan penelitian (Ridwan Fahrozi, Rasfiuddin Sabaruddin, Dodi Ilham, Novingky Ferdinand, Sawqi Saad El Hasan, 2022) yang menyatakan bahwa Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lain halnya dengan penelitian (Nurul Khastelia Hartomo, Bachruddin Saleh Luturlean, 2020) yang menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor.

Sehingga Pelatihan sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas sumberdaya manusia dalam memajukan perusahaan tersebut, dan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam persaingan baik dari dalam maupun dari luar negeri, perkembangan keadaan, ilmu pengetahuan

dan teknologi yang sangat cepat dalam suatu perusahaan perlu diimbangi dengan upaya pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi untuk menangani dan menjalankan roda perusahaan tersebut. Penyesuaian kemampuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan standar baru, teknologi baru, dan system prosedur baru yang mendorong setiap perusahaan untuk melaksanakan pelatihan pada para karyawan. Hal tersebut dapat dimengerti, bahwa wahana yang tepat untuk mentransfer segala perkembangan baru yang terjadi di lingkungan perusahaan adalah melalui pelatihan yang berkeselimbangan. Maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

**H2:** Pelatihan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Anggota.

### **2.2.3 Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Anggota**

Menurut Darmawan (2013:169) menyatakan bahwa komitmen Organisasi adalah suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya, dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Indikator komitmen organisasi menurut Wijoyo (2016: 52) adalah: a) Identifikasi organisasi b) Keterlibatan diri c) Loyalitas organisasi.

Jamal (2021) Komitmen organisasi adalah sikap karyawan untuk tetap berada di organisasi dan keterlibatan dalam mencapai nilai-nilai dan tujuan dari organisasi serta orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu yang mengutamakan pekerjaan dalam organisasi. Steers dalam Ferine dan Sembiring (2018:49) mengemukakan bahwa

komitmen organisasi memiliki (3) tiga aspek tetap, yaitu: (1) Identification Tercermin dalam perilaku seperti adanya rasa kepercayaan dalam menerima seperangkat nilai-nilai dan tujuan organisasi untuk masuk ke dalam kebijakan organisasi serta kebanggaan menjadi bagian dari organisasi. Yang di maksud aspek identifikasi ini adalah bertujuan untuk memasukkan beberapa tujuan perusahaan untuk bisa masuk juga kedalam kebutuhan pribadi karyawan di organisasi tujuan ini untuk menghasilkan suasana yang saling support antar karyawan di organisasi dan selanjutnya akan tercipta suasana seakan akan membawa karyawan agar rela berkorban untuk pencapaian organisasi, karena karyawan telah menerima tujuan organisasi yang diyakini telah disusun dalam rangka memenuhi kebutuhan pribadi mereka juga. (2) Dedikasi Loyalitas karyawan artinya ke siapan seseorang dalam mendekatkan hubungannya dengan organisasi, jika perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadi demi mencapai kesuksesan dan keberhasilan pelaksanaan organisasi. kesediaan karyawan untuk membela diri mereka bekerja di perusahaan penting dalam mendukung komitmen organisasi terhadap organisasi tempat mereka bekerja, hal ini ditempuh bila karyawan merasakan kepuasan dalam organisasi di mana ia bergabung untuk bekerja. (3) Partisipasi Rasa ingin memajukan perusahaan dalam upaya karyawan untuk melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang diberikan dan karyawan tidak hanya melaksanakan tugas tetapi juga harus berusaha untuk melebihi Batasan minimum yang diberikan oleh organisasi karena karyawan akan didorong juga untuk melakukan tugas-tugas di luar

pekerjaan dan perannya jika bantuan yang dibutuhkan oleh organisasi. Salah satu cara yang bisa digunakan untuk memancing dengan iming-iming keterlibatan karyawan adalah partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan kepercayaan karyawan bahwa apa yang telah diputuskan adalah keputusan bersama.

Adapun penelitian-penelitian (Titi Laras, 2021) bahwa terdapat hubungan komitmen organisasi dengan kinerja pegawai positif. Artinya semakin baik komitmen organisasi maka akan meningkatkan kinerja pegawai. Maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

**H3:** Komitmen Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Anggota.

#### **2.2.4 Pengaruh Komunikasi Terhadap Disiplin Kerja**

Memanfaatkan tenaga kerja semaksimal mungkin merupakan tujuan dari manajemen sumber daya manusia. Khususnya dalam pelayanan publik, keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia sangat bergantung pada produktivitas pegawai. Kinerja seorang pegawai diukur dari hasil yang dihasilkannya selama bekerja untuk memenuhi tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Di lembaga pemerintah, pekerja dinilai berdasarkan seberapa efisien mereka melakukan tugasnya. Indikator utama keberhasilan seorang pegawai adalah kemampuan pegawai dalam menghasilkan hasil yang nyata (Output) (Setiawan & Pratama, 2019). Kemudian, kepemimpinan sebagai “kemampuan untuk memotivasi orang lain dengan cara yang positif sehingga mereka bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.” (Tafsir, Kamase, Sukmawati, & Arfah, 2022) Sementara itu,

Mangkunegara & Octorend (2015) mendefinisikan disiplin kerja sebagai “penggunaan manajemen untuk memperkuat norma dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi.”

Komunikasi yang terjadi ketika informasi mengalir bolak-balik antara komunikator (pengirim pesan) dan komunikan (penerima pesan), dan kedua belah pihak bereaksi sedemikian rupa sehingga memenuhi harapan komunikator (Rozi, 2020). Cara pesan disampaikan juga dapat mempengaruhi reaksi yang ditimbulkan dalam komunikasi yang sukses. Metode penyampaian informasi yang tidak efisien membuat audiens yang dituju sulit memahami apa yang dibicarakan. Kesalahpahaman di tempat kerja sering terjadi dan dapat menimbulkan pertengkaran di antara para pekerja. Karena itu, komunikasi lebih lanjut terhambat. Komunikasi yang bukan sekedar sarana dimana individu berbagi pengetahuan satu sama lain; itu juga memfasilitasi hubungan antara rekan kerja dan, lebih jauh lagi, seluruh perusahaan. Kinerja pegawai yang disebut juga dengan evaluasi kerja diartikan oleh Jami, Sudjadi, & Anggraeni, (2019) sebagai “suatu pendekatan membandingkan pekerjaan dengan menetapkan kedudukan dan perbandingan antara satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya melalui prosedur yang formal dan sistematis.” Untuk mengevaluasi sejauh mana visi perusahaan diwujudkan melalui upaya para karyawannya, pengetahuan dan bukti kinerja karyawan merupakan syarat yang diperlukan, seperti yang diungkapkan oleh Wiwa, Syaflan, & Ambarwati (2023).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Maria Fitri Ayu Olin Viyeni, Kusuma Chandra Kirana, Epsilandri Septyarini, 2024) yang menyatakan bahwa komunikasi dan kedisiplinan dengan kinerja pegawai, namun tidak terdapat hubungan antara kepemimpinan dan semangat kerja pada kinerja pegawai. Kinerja karyawan meningkat secara signifikan ketika jalur komunikasi dan kepemimpinan yang kuat dibarengi dengan disiplin kerja yang ketat dan semangat yang menular terhadap pekerjaan. Berdasarkan penelitian tersebut penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut ini. Agusyani, Murti, S & Ramahhani, N (2022) Komunikasi secara parsial memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap tingkat disiplin kerja pegawai Maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

**H4:** Komunikasi Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Disiplin Kerja.

#### **2.2.5 Pengaruh Pelatihan Terhadap Disiplin Kerja**

Disiplin kerja pada hakekatnya adalah menumbuhkan kesadaran bagi para pegawai untuk melakukan tugas yang telah diberikan, di mana pembentukannya tidak timbul dengan sendirinya, melainkan harus dibentuk melalui pendidikan formal maupun non formal, serta motivasi yang ada pada setiap pegawai harus dikembangkan dengan baik. Maka dari itu disiplin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Menurut Rachmawati, (2018) menjelaskan bahwa pelatihan adalah sebuah wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap serta proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, agar

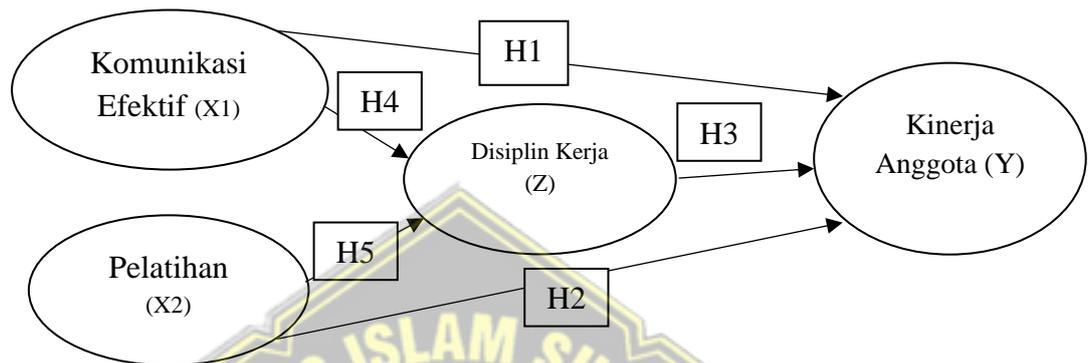
karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik, sesuai dengan standar yang dibutuhkan. Selain Pelatihan kerja, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha untuk meningkatkan dan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku pegawai agar pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja sama dengan pegawai lain dan meningkatkan prestasi (Nasution dan Priangkatara, 2022).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Nengah Landra, Gde Bayu Surya Parwita, Ida Ayu Made Pebryanti, 2023) yang menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap disiplin kinerja pegawai. Hal ini lain halnya dengan penelitian (Witra Rizky Butar-Butar, Fajar Pasaribu, Hasrudy Tanjung, 2022) yang menyatakan bahwa Pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa pengaruh antara variabel pelatihan terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha untuk meningkatkan dan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku pegawai agar pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja sama dengan pegawai lain dan meningkatkan prestasi. Berdasarkan penelitian tersebut penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut ini. Maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

**H5:** Pelatihan Pengaruh Positif Terhadap Disiplin Kerja.

## 2.3 Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu dan hipotesis maka disusun kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis**

Berdasarkan gambar 2.1 model penelitian ini adalah Membangun antara Komunikasi terhadap Disiplin Kerja dan Pelatihan terhadap Kinerja Anggota. Pengaruh Pelatihan terhadap Komunikasi melalui Pelatihan dan Kinerja Anggota terhadap Disiplin Kerja melalui Komunikasi .

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai arah dan cara melaksanakan penelitian yang mencakup jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber dan jenis data, metode pengumpulan data, variabel dan indikator serta teknis analisis data.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatory yang bersifat asosiatif, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Peran Komunikasi Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Anggota Polri Dengan Mediasi Disiplin Kerja (Studi Kasus Di Polres Jakarta Selatan).

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2011:80). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Anggota Polres Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 64 anggota aktif di satuan Resnarkoba Polres Jakarta selatan.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data subyek. Menurut Indriantoro dan Supomo (2012) mengemukakan bahwa data subyek merupakan jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian. Dalam hal ini data yang digunakan adalah dari hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dalam wawancara, baik secara lisan maupun tertulis. Data mempunyai sifat memberikan gambaran tentang suatu masalah. Dalam penelitian ini sumber data yang diperlukan adalah data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tidak melalui perantara (Indriantoro & Supomo, 2012). Adapun yang termasuk data primer adalah sebagai berikut:

- a. Data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer diperoleh dari jawaban para Anggota yang bekerja di Polres Jakarta Selatan.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya. Penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu berasal dari buku-buku ilmiah, jurnal, tulisan-tulisan atau artikel yang ada hubungannya dengan masalah-masalah yang diteliti sebagai landasan dan teori.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka agar tercapai tujuan penelitian. Berdasarkan jenis dan sumber data, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang disebarakan secara langsung melalui selemba kertas yang berisikan kumpulan

pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan indikator pada setiap variabel.

Kuesioner tersebut disebarikan kepada para objek dalam penelitian ini.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan beberapa cara berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber aslinya. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

##### a. Kuesioner

Kuesioner yaitu suatu metode dimana peneliti menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian (Umar,2012). Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan Kantor Kecamatan.

##### b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara atau tatap muka secara langsung dengan masyarakat berkaitan dengan permasalahan yang terjadi pada instansi, sehingga memperoleh keakuratan penelitian.

##### c. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang berasal dari buku-buku literatur serta bacaan lain yang mendukung penelitian ini. Adapun studi kepustakaan dalam penelitian ini berupa jurnal yang diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu dan literatur berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa jurnal yaitu diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu guna mendukung penelitian serta literatur berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian. Dalam penelitian ini juga menggunakan data instansi.

### 3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional merupakan penentuan *construk* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Indrianto dan Supomo, 2012). Definisi operasional variabel di dasarkan pada satu atau lebih referensi yang di sertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel bebas atau independent yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independen adalah Komunikasi (X1) dan Pelatihan (X2)
- b. Variabel terikat atau dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kinerja Anggota (Y)
- c. Variabel intervening yaitu variabel yang memediasi hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel intervening adalah Disiplin Kerja (Z)

**Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Komunikasi (X1)	Menurut Sutrisno (2017), Komunikasi adalah sebuah konsep	1. Pemahaman 2. Pengaruh pada sikap	1-5 Keterangan :

		yang mempunyai banyak arti. Makna komunikasi dapat dibedakan menjadi: Proses Komunikasi sosial makna ini ada dalam konteks ilmu sosial. Dimana para ilmuwan sosial menggunakan metode ini untuk penelitian biasanya fokus pada aktivitas manusia dan komunikasi itu terkait pesan dan perilaku	3. Hubungan yang makin baik 4. Tindakan	Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 2 : Tidak Setuju (TS) Skor 3 : Netral (N) Skor 4 : Setuju (S) Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
2	Pelatihan (X2)	Pelatihan adalah suatu proses untuk mendapatkan keterampilan mengenai pekerjaan baik melalui serangkaian prosedur yang sistematis yang dilakukan oleh seorang ahli yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kepada karyawan.	1. Peningkatan Pengetahuan 2. Penguatan Keterampilan 3. Efektivitas Teknologi Pendukung Investigasi 4. Implementasi Operasi Khusus	1 – 5 Keterangan : Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 2 : Tidak Setuju (TS) Skor 3 : Netral (N) Skor 4 : Setuju (S) Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
3	Disiplin Kerja (Z)	Disiplin adalah sikap kesediaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma yang berlaku di sekitarnya dan disiplin pegawai sangat mempengaruhi tujuan instansi"	1. Tujuan dan kemampuan 2. Teladan pimpinan 3. Balas jasa 4. Keadilan 5. Pengawasan 6. Sanksi Hukum 7. Ketegasan 8. Hubungan kemanusiaan	1 – 5 Keterangan : Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 2 : Tidak Setuju (TS) Skor 3 : Netral (N) Skor 4 : Setuju (S) Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
4	Kinerja Anggota (Y)	Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut.	1. Kualitas hasil kerja 2. Efisiensi dalam melaksanakan tugas 3. Disiplin kerja 4. Ketelitian 5. Kepemimpinan	1 – 5 Keterangan : Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 2 : Tidak Setuju (TS) Skor 3 : Netral (N) Skor 4 : Setuju (S) Skor 5 : Sangat Setuju (SS)

### 3.6 Skala Pengukuran Variabel

Data primer yang diperoleh dari hasil jawaban dari kuesioner kemudian diukur dengan menggunakan metode skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif. Masing-masing jawaban diberikan bobot skor pada setiap pernyataan atau pertanyaan dari 1 sampai 5, alternatif jawaban yang tersedia diberikan nilai (skor), sebagai berikut:

No	Pilihan Jawaban Skor	Kode	Bobot Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2018:199)

Variabel yang diukur pada skala Likert diubah menjadi indikator variabel dan digunakan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun elemen elemen instrumen dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan. Pernyataan dan hasil pertanyaan diolah menjadi kesimpulan. Untuk menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angkapenafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif dalam mengelola data mentah yang dikelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan maupun pernyataan tersebut.

### 3.7 Metode Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dari hasil kuesioner kemudian akan diolah. Pada penelitian ini untuk memperoleh data yang akurat, tepat dan lebih mudah digunakannya *software* sebagai alat pembantu pengolahandata. Sehingga nantinya dibuat dalam bentuk seperti tabel dan gambar yang bertujuan agar data mudah dibaca serta dimengerti.

Menurut Sugiyono (2018:15) metode penelitian survei adalah kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan melakukan pengisian kuesioner yang berhubungan dengan setiap variabel kepada para responden hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner dilakukan dengan mengajukan pernyataan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden, penyebarannya dilakukan secara langsung dengan memberikan beberapa lembaran kertas yang telah di isi dengan pernyataan atau pertanyaan.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang merupakan teknik analisis statistic yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Analisis jalur *path* merupakan bentuk terapan dari analisis multi regrasi yang membantu memudahkan penguji hipotesis hubungan-hubungan antar variabel yang cukup rumit. Dalam analisis jalur, korelasi antara variabel dihubungkan dengan parameter dari model yang dinyatakan dengan diagram jalur, (Ghozali 2020:73).

Menggunakan program komputer berupa program linier parsial (*Partial*

*Least Square* (PLS)) untuk menguji hipotesis penelitian dalam pengolahan data. Hipotesis dianalisis dengan menggunakan *software Smart PLS 3.0* bertujuan menguji hubungan antar variabel yang dilakukan di komputer. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dapat menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). PLS ialah pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis varian. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) untuk membantu suatu penelitian dengan tujuan prediksi, hal ini dilakukan untuk mengurangi apabila terdapat kesalahan dan kesalahan tersebut tidak mengalami tingkat yang besar. Berikut persamaannya

$$Y1 = \beta1X1 + \beta2X2 + e$$

Persamaan ..... (1)

$$Y2 = \beta1X1 + \beta2X2 + Z + e$$

Persamaan ..... (2)

Analisis pada PLS dilakukan dengan 3 tahap diantaranya:

1. Analisis *Outer model*,
2. Analisis *Inner model*,
3. Pengujian Hipotesis

### 3.7.1 Metode Penyajian Data

Hasil pengolahan data yang sudah diolah dimana hasilnya, disajikan pada penelitian ini dalam bentuk tabel dan gambar, supaya mudah dibaca dan dipahami, sehingga data yang disajikan oleh peneliti lebih dalam bentuk yang sistematis.

### 3.7.2 Analisis Statistik Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software PLS (Partial Least Square) dan data diolah dengan menggunakan program Smart PLS 3.0. Model pengukuran PLS terdiri dari model pengukuran (outer model), kriteria Goodness of fit (GoF) dan model struktural (inner model). Digunakannya PLS dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antara konstruk dengan melihat apakah ada pengaruh atau hubungan antar konstruk tersebut.

### 3.7.3 Analisis Outer Model

Outer model pada penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisis Outer model untuk indikator reflektif dapat diuji melalui beberapa indikator. Menurut Ghazali, (2020:71) jika tabulasi parameter uji validitas dalam PLS-SEM disajikan sebagai berikut ini:

Uji validitas dan Reliabilitas	Parameter	Rule of Thumbs
Validitas Convergent	<i>Loadings Factor</i>	> 0.70 untuk Confirmatory Research
		> 0.60 untuk Exploratory Research
	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	> 0,5 untuk Confirmatory Research maupun Exploratory Research
	<i>Communality</i>	> 0,5 untuk Confirmatory Research maupun Exploratory Research
	<i>Cross Loadings</i>	> 0.70 untuk setiap variabel

Sumber: Buku Smart PLS 3.0 (Ghozali, 2020 : 71)

- a) Convergent Validity, validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skoryang diperoleh dari dua instrumen yang

berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading  $> 0,7$ , communality  $> 0,5$  dan Average Variance Extracted (AVE)  $> 0,5$ . Hal ini berarti suatu korelasi yang diuji dengan uji validitas konvergen harus memiliki skor dari AVE dan Communality bernilai  $> 0,5$  sampai  $0,7$ , namun loading factor  $0,50 - 0,60$  masih dapat ditolerir sepanjang model masih dalam tahap pengembangan.

- b) Average Variance Extracted (AVE), untuk mengukur reliabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan composite reliability. Nilai AVE direkomendasikan harus lebih besar dari  $> 0,50$  mempunyai arti bahwa 50% atau lebih variance dari indikator dapat dijelaskan. (Ghozali, 2020:69).
- c) Discriminant validity, validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan cross loading pengukur dengan konstraknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Nilai cross loadings harus

lebih dari 0,7. Sedangkan jika dilihat validitas diskriminan, jika akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk dalam suatu model, maka validitas diskriminan dinilai baik (Ghozali, 2020:68-17).

- d) Composite Reliability, nilai composite reliability harus  $> 0.7$  untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai 0,6-0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat exploratory (Ghozali, 2020:70).
- e) Cronbach Alpha jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,7$  dinyatakan konstruk memiliki reliabel yang baik, namun besaran nilai  $> 0,6$  masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat eksploratif. Tujuan menggunakan cronbach alpha agar dapat mengukur kendala indikator dalam kuesioner untuk mendapat hasil lebih cermat (Ghozali, 2020:70- 71).

#### **3.7.4 Analisis Inner Model**

Dikenal juga sebagai analisis struktural model, yang dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun robust dan akurat. Pada dasarnya uji pada model struktural model dilakukan evaluasi bertujuan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Menurut Ghozali (2020:73) bahwa menilai model dengan PLS diawali dengan melihat R-square pada setiap variabel laten dependen. Bukan hanya untuk melihat R-square atau perubahan R- square, model PLS ini juga dapat melihat Q-square predictive relevance untuk membangun model, yaitu dengan melihat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model PLS serta estimasi parameter. Evaluasi inner model dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi;

- a. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar

pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi pada konstruk endogen menunjukkan untuk nilai R-square, uji koefisien determinasi R<sup>2</sup> bertujuan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau kontribusi penting pengaruh yang diberikan oleh koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Apabila nilai mendekati angka 1 maka independen memberi hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen, dan jika semakin kecil maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Menurut Ghazali (2020:75) apabila nilai R-square sebesar 0,67 dikategorikan kuat, jika 0,33 dikategorikan moderat atau sedang dan 0,19 dikategorikan lemah. Jika semakin besar nilai R<sup>2</sup> maka semakin baik dalam penelitian.

- b. Pengujian Goodness of Fit (GoF) merupakan salah satu pengujian untuk menguji hipotesis penelitian. Untuk menganalisisnya menggunakan PLS dengan bantuan perangkat lunak Smartpls 3.0. Jadi salah satu syarat untuk memenuhi kriteria uji Goodness Of Fit Model adalah dengan melihat nilai SRMR. Bila nilai SRMR nya kurang dari 0,10 serta dikatakan Perfect Fit jika nilai SRMR < 0,08. Digunakan untuk model dan menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan model prediksi. Dengan kriteria nilai GoF sebesar 0,10 kategori GoF kecil, jika 0,25 kategori GoF moderat atau medium, dan 0,36 kategori GoF besar (Ghozali, 2020:76-81).

### **3.7.5 Penguji Hipotesis**

Adapun langkah – langkah pengujian model empiris penelitian berbasis *Partial Least Square* (PLS) dibantu dengan software Smart PLS adalah sebagai berikut :

a. Spesialis Model

Analisis jalur hubungan antar variabel terdiri dari :

1. *Outer model* yaitu spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, disebut juga dengan *outer relation* atau *measurement model*, mendefinisikan karakteristik kontruk dengan variabel manifestnya.
2. *Inner Model* yaitu spesifikasi hubungan antara variabel laten (*structural model*) disebut juga *inner relation*, menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zero means* dan unit varians sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model.
3. *Weigh Relation*, estimasi nilai kasus variabel laten, inner dan outer model memberikan spesifikasi yang diikuti dalam estimasi algoritma PLS. Setelah itu diperlukan definisi weight relation.

b. Evaluasi Model

PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka Teknik parametik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan.

Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat non parametik. Model pengukuran atau outer model dengan indikator refleksif dievaluasi dengan convergent dan discriminant validity dari indikatornya dan composit reliability untuk blok indikator.

Model struktural atau inner model dievaluasi dengan melihat presentase varian yang tidak dijelaskan yaitu dengan melihat R2 untuk konstruk laten eksogen dengan menggunakan ukuran Stone Gaiser Q Square test dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t statistik yang didapat lewat prosedur bootstrapping.

#### 1. Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model dengan indikator refleksif masing-masing diukur dengan (Ghozali, 2014:45):

- a) Convergent Validity yaitu korelasi antar skor indikator refleksif dengan skor variabel latennya. Untuk hal itu loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup, karena merupakan tahap awal pengembangan skala pengukuran dan jumlah indikator per konstruk tidak besar, berkisar antara 3 sampai 7 indikator.
- b) Discriminant Validity yaitu pengukuran indikator refleksif berdasarkan cross loading dengan variabel latenna. Metode lain dengan membandingkan nilai square root of Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk, dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Jika nilai pengukuran awal kedua metode tersebut lebih baik dibandingkan dengan nilai konstruk lainnya dalam model, maka dapat

disimpulkan konstruk tersebut memiliki nilai discriminant validity yang baik dan sebaliknya. Direkomendasikan nilai pengukuran lebih besar dari 0,50.

- c) Composit Reliability adalah indikator yang mengukur konsistensi internal dari indikator pembentuk konstruk, menunjukkan derajat yang mengidentifikasi common laten (unobserved). Nilai batas yang diterima untuk tingkat reliabilitas komposit adalah 0,7 walaupun bukan merupakan standar absolut.
- d) Interaction Variabel, pengukuran untuk variabel moderator dengan Teknik menstandarkan skor variabel laten yang dimoderasi dan memoderasi, kemudian membuat konstruk interaksi dengan cara mengalihkan nilai standar indikator laten dengan variabel moderator, baru dikalikan iterasi ulang.

## 2 Inner Model

Diukur menggunakan R-square variabel laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi Qsquare predictive relevance untuk model konstruk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square  $> 0$  menunjukkan model memiliki predictive relevance, sebaliknya jika nilai Q-square  $< 0$  menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (distribution free), model struktural pendekatan prediktif PLS dievaluasi dengan R-square untuk konstruk endogen (dependen), Q-square test untuk

relevansi prediktif, t-statistik dengan tingkat signifikansi setiap koefisien path dalam model struktural.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Kepolisian yang bekerja di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dan dengan melalui *Google Form* sehingga diperoleh sampel sebanyak 64 responden yaitu total Anggota Kepolisian yang bekerja di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan. Data dianalisis berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah kemudian diolah dengan menggunakan *Software Smart PLS*. untuk mengetahui Gambaran tentang para responden tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut

##### 4.1.1 Gambaran Umum Responden

Tabel 0.1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	57	89,0%
	Perempuan	7	10,9%
Usia Responden	20 – 30	16	25%
	31 – 40	30	46,8%
	41 – 50	18	28,1%
Tingkat Pendidikan	SMA	8	12,5%
	D3	-	-
	S1	42	65,6%
	S2	14	21,8%

Sumber: data primer yang diolah 2024

Berdasarkan karakteristik responden seperti dijelaskan pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa tanggapan responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar perangkat desa didominasi oleh perempuan sebesar 10,9% dan laki-laki 89%. Tanggapan responden berdasarkan usia sebagian besar

didominasi anggota berusia 20 – 30 tahun sebanyak 25%. Responden dari Tingkat Pendidikan menunjukkan bahwa sebanyak 65,6% memiliki Tingkat Pendidikan S1 adalah Anggota terbanyak pada di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan.

### **Analisis Deskriptif Variabel**

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan yang diajukan. Dalam hal ini analisis deskriptif menjelaskan tanggapan para masyarakat terhadap pertanyaan yang diajukan masing-masing variabel Komunikasi , Pelatihan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Anggota. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel, maka dalam penelitian ini dikelompokkan dalam satu katagori skor dengan menggunakan rentang skala dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2012). Angka indeks dapat menyimpulkan derajat persepsi responden akan indikator-indikator dari variabel dalam penelitian. Cara menghitung indeks jawaban dari responden dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

- Skor penilaian terendah berada pada angka 1
- Skor penilaian tertinggi pada angka 5
- Interval = (Nilai Maksimal – Nilai Minimal) / (Jumlah Kelas) =  $(5-1)/3 = 1,3$

Dengan demikian intervalnya dijelaskan sebagai berikut:

1. 1,00 – 2,29 = Rendah
2. 2,30 – 3,59 = Sedang
2. 3,60 – 5,00 = Tinggi

### *Statistik Deskriptif Variabel Komunikasi*

Statistik deskriptif Komunikasi akan menggambarkan kinerja Anggota di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan. Tanggapan dari responden mengenai Komunikasi kinerja Anggota Di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan. ditunjukkan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Kriteria
X1.1	Pemahaman	5	6	20	19	14	64	3.484	Sedang
X1.2	Pengaruh pada sikap	2	7	19	18	18	64	3.672	Tinggi
X1.3	Hubungan yang makin baik	3	6	20	15	20	64	3.672	Tinggi
X1.4	Tindakan	4	6	16	18	20	64	3.688	Tinggi
Rata-rata								3,629	Sedang

**Tabel 0.2 Nilai Indeks Variabel Komunikasi**

Sumber : Data primer diolah, 2024

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa rata-rata skor adalah 3,629 yang artinya secara keseluruhan responden menilai bahwa tanggapan responden mengenai Komunikasi masuk dalam kategori tinggi yang berarti sebagian besar responden merespon positif dan memiliki ikatan kuat terhadap indikator dalam pernyataan kuesioner. Tingginya tanggapan responden tersebut memberikan pengertian bahwa penting bagi suatu instansi untuk lebih fokus memperhatikan variabel Komunikasi agar lebih baik dari sebelumnya.

### *Statistik Deskriptif Variabel Pelatihan*

Statistik deskriptif Pelatihan akan menggambarkan kinerja anggota di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan. Tanggapan dari responden mengenai Pelatihan kinerja anggota Di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan ditunjukkan pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Kriteria
X2.1	Peningkatan Pengetahuan	6	4	19	12	23	64	3.656	Tinggi
X2.2	Penguatan Keterampilan	5	5	20	16	18	64	3.578	Sedang
X2.3	Efektivitas Teknologi Pendukung Investigasi	5	4	22	10	23	64	3.656	Tinggi
X2.4	Implementasi Operasi Khusus	4	6	24	15	15	64	3.484	Sedang
<b>Rata-rata</b>								<b>3,593</b>	<b>Sedang</b>

**Tabel 0.3 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Pelatihan**

Sumber : Data primer diolah, 2024

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa rata-rata skor adalah 3,593 yang artinya secara keseluruhan responden menilai bahwa tanggapan responden mengenai Pelatihan masuk dalam kategori Sedang yang berarti sebagian besar responden merespon positif dan memiliki ikatan kuat terhadap indikator dalam pernyataan kuesioner mengenai Pelatihan. Tingginya tanggapan responden tersebut memberikan pengertian bahwa penting bagi suatu instansi atau lembaga untuk lebih fokus memperhatikan indikator Pelatihan agar mencapai kinerja anggota yang lebih baik dari sebelumnya

#### **Statistik Deskriptif Variabel Disiplin Kerja**

Statistik deskriptif Disiplin Kerja akan menggambarkan kinerja anggota pada Di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan. Tanggapan dari responden mengenai Disiplin Kerja di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan ditunjukkan pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Kriteria
Z1.1	Tujuan kemampuan dan	6	4	21	17	16	64	3.516	Sedang
Z1.2	Teladan pimpinan	3	3	21	22	15	64	3.672	Tinggi
Z1.3	Balas jasa	8	3	17	22	14	64	3.484	Sedang
Z1.4	Keadilan	3	6	15	25	15	64	3.672	Tinggi

<b>Z1.5</b>	<b>Pengawasan</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>64</b>	<b>3.609</b>	<b>Tinggi</b>
<b>Z1.6</b>	<b>Sanksi Hukum</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>64</b>	<b>3.656</b>	<b>Tinggi</b>
<b>Z1.7</b>	<b>Ketegasan</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>64</b>	<b>3.547</b>	<b>Sedang</b>
<b>Z1.8</b>	<b>Hubungan kemanusiaan</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>64</b>	<b>3.734</b>	<b>Tinggi</b>
<b>Rata-rata</b>								<b>3,611</b>	<b>Tinggi</b>

**Tabel 0.4 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Disiplin Kerja**

Sumber : Data primer diolah, 2024

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa rata-rata skor adalah 3,611 yang artinya secara keseluruhan responden menilai bahwa tanggapan responden mengenai Disiplin Kerja masuk dalam kategori Tinggi yang berarti sebagian besar responden merespon positif dan memiliki ikatan kuat terhadap indikator dalam pernyataan kuesioner mengenai Disiplin Kerja. Tingginya tanggapan responden tersebut memberikan pengertian bahwa penting bagi suatu instansi untuk lebih fokus memperhatikan indikator Disiplin Kerja agar mencapai kinerja anggota yang lebih baik dari sebelumnya.

#### ***Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Anggota***

Statistik deskriptif Kinerja Anggota akan menggambarkan kinerja anggota Di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan. Tanggapan dari responden mengenai kinerja di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan ditunjukkan pada tabel 4.5 sebagai berikut :

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Total</b>	<b>Mean</b>	<b>Kriteria</b>
<b>Y1.1</b>	<b>Kualitas hasil kerja</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>64</b>	<b>3.656</b>	<b>Tinggi</b>
<b>Y1.2</b>	<b>Efesiensi dalam melaksanakan tugas</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>64</b>	<b>3.484</b>	<b>Sedang</b>
<b>Y1.3</b>	<b>Disiplin kerja</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>64</b>	<b>3.484</b>	<b>Sedang</b>
<b>Y1.4</b>	<b>Ketelitian</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>64</b>	<b>3.516</b>	<b>Sedang</b>
<b>Y1.5</b>	<b>Kepemimpinan</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>64</b>	<b>3.656</b>	<b>Tinggi</b>
<b>Rata-rata</b>								<b>3,559</b>	<b>Sedang</b>

### Tabel 0.5 Nilai Indeks Jawaban dari Variabel Kinerja Anggota

Sumber: Data primer diolah 2024

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa rata-rata skor adalah 3,559 yang artinya secara keseluruhan responden menilai bahwa tanggapan responden mengenai Kinerja Anggota masuk dalam kategori Sedang yang berarti sebagian besar responden merespon positif dan memiliki ikatan kuat terhadap indikator dalam pernyataan kuesioner mengenai Kinerja Anggota. Tingginya tanggapan responden tersebut memberikan pengertian bahwa penting bagi suatu instansi atau lembaga untuk lebih fokus memperhatikan indikator Kinerja Anggota agar mengoptimalkan kinerja anggota yang ada pada di satnarkoba Polres Metro Jakarta selatan.

#### 4.2 Hasil Penelitian

##### 4.2.1. Hasil Outer Model (Measurement Model)

###### a. Uji Convergent Validity

Pengujian validitas diterapkan pada semua item pertanyaan di setiap variabel. Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu melalui Uji validitas mencakup *convergent validity*, dan *discriminant validity*

Kode	Variabel	Nilai Outer Loading	T-statistik	Keterangan
<b>KOMUNIKASI</b>				
<b>X1.1</b>	<b>Pemahaman</b>	<b>0,830</b>	<b>18,425</b>	<b>VALID</b>
<b>X1.2</b>	<b>Pengaruh pada sikap</b>	<b>0,729</b>	<b>10,261</b>	
<b>X1.3</b>	<b>Hubungan yang makin baik</b>	<b>0,815</b>	<b>16,801</b>	
<b>X1.4</b>	<b>Tindakan</b>	<b>0,833</b>	<b>20,240</b>	
<b>PELATIHAN</b>				
<b>X2.1</b>	<b>Peningkatan Pengetahuan</b>	<b>0,846</b>	<b>21,347</b>	<b>VALID</b>

<b>X2.2</b>	<b>Penguatan Keterampilan</b>	<b>0,810</b>	<b>17,409</b>	
<b>X2.3</b>	<b>Efektivitas Teknologi Pendukung Investigasi</b>	<b>0,813</b>	<b>16,896</b>	
<b>X2.4</b>	<b>Implementasi Operasi Khusus</b>	<b>0,772</b>	<b>13,266</b>	
<b>DISIPLIN KERJA</b>				
<b>Z1.1</b>	<b>Tujuan dan kemampuan</b>	<b>0,774</b>	<b>15,580</b>	<b>VALID</b>
<b>Z1.2</b>	<b>Teladan pimpinan</b>	<b>0,734</b>	<b>16,916</b>	
<b>Z1.3</b>	<b>Balas jasa</b>	<b>0,859</b>	<b>21,461</b>	
<b>Z1.4</b>	<b>Keadilan</b>	<b>0,795</b>	<b>17,812</b>	
<b>Z1.5</b>	<b>Pengawasan</b>	<b>0,779</b>	<b>15,006</b>	
<b>Z1.6</b>	<b>Sanksi Hukum</b>	<b>0,768</b>	<b>15,602</b>	
<b>Z1.7</b>	<b>Ketegasan</b>	<b>0,845</b>	<b>11,183</b>	
<b>Z1.8</b>	<b>Hubungan kemanusiaan</b>	<b>0,763</b>	<b>23,937</b>	
<b>KINERJA ANGGOTA</b>				
<b>Y1.1</b>	<b>Kualitas hasil kerja</b>	<b>0,797</b>	<b>14,572</b>	<b>VALID</b>
<b>Y1.2</b>	<b>Efesiensi dalam melaksanakan tugas</b>	<b>0,819</b>	<b>14,226</b>	
<b>Y1.3</b>	<b>Disiplin kerja</b>	<b>0,840</b>	<b>13,681</b>	
<b>Y1.4</b>	<b>Ketelitian</b>	<b>0,817</b>	<b>20,953</b>	
<b>Y1.5</b>	<b>Kepemimpinan</b>	<b>0,795</b>	<b>12,86</b>	

**Tabel 0.6 Uji Convergent Validity**

Sumber: data output PLS 2024

Berdasarkan hasil pada tabel 4.6 pada masing-masing instrument variabel menunjukkan bahwa semua indikator variabel diketahui valid, karena nilai loading lebih besar dari 0,5, sehingga indikator tersebut memenuhi kelayakan untuk dilakukan penelitian dan dikatakan valid.

**b. Discriminant Validity**

<i>Variabel</i>	<i>Avarange Variance Extracted (AVE)</i>	<i>Sign off</i>
KOMUNIKASI	0,625	0,5
PELATIHAN	0,662	0,5
DISIPLIN KERJA	0,645	0,5
KINERJA ANGGOTA	0,657	0,5

### Tabel 0.7 Uji Discriminant Validity

Sumber: hasil olahdata PLS 2024

Berdasarkan hasil uji *discriminant validity* disimpulkan bahwa akar (AVE) konstruk pada masing-masing variabel Komunikasi , Pelatihan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Anggota. menunjukkan nilai AVE telah melebihi ketentuan sebesar 0.5.

#### c. Composite Reliability

Nilai composite reliability dalam PLS digunakan untuk mengukur konsistensi dari blok indikator dalam model pengukuran reflektif. Nilai composite reliability yang tinggi menunjukkan konsistensi yang tinggi dari blok indikator dalam mengukur konstruk. Untuk melakukan uji reliabilitas pada instrumen pengumpul data melalui menu Algorithm Report dengan melihat nilai Quality Criteria Composite kompetensi profesionalite Reliability  $\geq$  dari 0,70. Dengan demikian instrumen yang sedang diujicobakan dapat dinyatakan reliabel, artinya sebagai sebuah alat pengukuran, instrumen tersebut dapat mengukur secara konsisten

Variabel	Composite Reliability	Sign off	Kesimpulan
KOMUNIKASI	0,930	0,7	RELIABLE
PELATIHAN	0,907	0,7	RELIABLE
DISIPLIN KERJA	0,879	0,7	RELIABLE
KINERJA ANGGOTA	0,884	0,7	RELIABLE

Tabel 0.8 Uji Composite Reliability

Sumber: hasil olah data PLS 2024

Hasil pengujian nilai *Composite Reliability* menunjukkan bahwa seluruh nilai *Composite Reliability* pada masing-masing variabel penelitian telah melebihi dari nilai standarisasi sebesar 0,70, sehingga pengujian pada variabel Komunikasi ,

Pelatihan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Anggota. dapat dipercaya atau diandalkan untuk mengungkapkan data yang sebenarnya dari suatu obyek.

#### 4.2.2. Hasil Inner Model

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-Square untuk setiap variabel laten dependen (Ghozali, 2011). Penelitian ini menggunakan Teknik *structural equation model* (SEM) dengan menggunakan metode *Partial Least Square* yang berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel Komunikasi, Pelatihan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Anggota. sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Kode	Variabel	Original sample estimate	Mean of subsamples	Standard deviation	T-statistic	P Values	Hasil
X1->Y1	KOMUNIKASI > KINERJA ANGGOTA	0,218	0,221	0,078	2,806	0,005	SIGNIFIKAN
X2->Y1	PELATIHAN > KINERJA ANGGOTA	0,429	0,430	0,072	5,964	0,000	SIGNIFIKAN
X1->Z1	KOMUNIKASI > DISIPLIN KERJA	0,749	0,745	0,074	10,183	0,000	SIGNIFIKAN
X2->Z1	PELATIHAN > DISIPLIN KERJA	0,203	0,205	0,077	2,634	0,000	SIGNIFIKAN
Z1->Y1	DISIPLIN KERJA > KINERJA ANGGOTA	0,365	0,363	0,076	4,820	0,000	SIGNIFIKAN

**Tabel 0.9 Hasil Analisis Jalur *Partial Least Square***

Sumber: Data olahan PLS 2024

Hasil analisis jalur antar variabel penelitian dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Komunikasi terhadap variabel Kinerja Anggota tidak signifikan, dengan nilai probabilitas sebesar  $0,005 < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa Komunikasi memiliki keterkaitan dalam kinerja Anggota atau terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi terhadap Kinerja Anggota, sehingga kenaikan Komunikasi meningkatkan Kinerja pada suatu instansi.
2. Pengaruh variabel Pelatihan terhadap Kinerja Anggota mempunyai pengaruh positif signifikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0.000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi Pelatihan maka dapat meningkatkan Kinerja Anggota di satnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Pengaruh variabel Pelatihan terhadap Kinerja Anggota mempunyai pengaruh positif signifikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0.000 < 0.05$ . Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas Pelatihan maka dapat meningkatkan Kinerja Anggota di satnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan.
3. Pengaruh variabel Komunikasi terhadap Disiplin Kerja mempunyai pengaruh positif signifikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0.000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi disiplin kerja maka dapat meningkatkan Kinerja anggota di satnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan.
4. Pengaruh variabel Pelatihan terhadap Disiplin Kerja mempunyai pengaruh tidak signifikan dengan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi Pelatihan maka berkaitan dengan Disiplin Kerja di satnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan.
5. Pengaruh variabel Disiplin Kerja terhadap Kinerja Anggota mempunyai pengaruh positif signifikan dengan nilai probabilitas sebesar  $0.000 < 0,05$ .

Maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi disiplin kerja maka dapat meningkatkan Kinerja anggota di satnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan.

#### 4.2.3. Indirect Effect

Setelah melakukan uji model pengukuran, dilakukan uji model struktural. Pengujian hipotesis menggunakan dua kriteria untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis. Kriteria yang pertama adalah t-statistics atau nilai kritis, di mana hipotesis diterima apabila hipotesis memiliki nilai kritis (T-Statistics) lebih dari 1.972. kriteria yang kedua adalah P-Value, di mana hipotesis diterima

Hubungan Variabel	T-statistic	P Value	Kesimpulan
KOMUNIKASI terhadap DISIPLIN KERJA melalui KINERJA ANGGOTA	4,164	0,000	MENDUKUNG
PELATIHAN terhadap KINERJA ANGGOTA melalui DISIPLIN KERJA	2,468	0,014	MENDUKUNG

**Tabel 0.10 Hasil Indirect Effect**

Sumber: Data primer yang diolah 2024

#### 4.2.4. Pengujian Hipotesis

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrap terhadap sampel. Pengujian hipotesis ini akan dijelaskan ketertarikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, seperti dijelaskan pada hasil berikut:

##### 1) Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Anggota

Hasil pengujian Komunikasi terhadap Kinerja Anggota diperoleh nilai T statistiknya sebesar 2,806 > nilai t tabel = 1,96 dengan nilai p value sebesar

0,005. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi terhadap Kinerja Anggota. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian tidak mampu menerima hipotesis pertama Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Anggota dapat diterima.

## **2) Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Anggota**

Hasil pengujian Pelatihan terhadap Kinerja Anggota diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $5,964 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,96$  dengan nilai p value sebesar 0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Pelatihan terhadap Kinerja Anggota. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis kedua sehingga Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Anggota dapat diterima.

## **3) Pengaruh Komunikasi terhadap Disiplin Kerja**

Hasil pengujian Komunikasi terhadap Disiplin Kerja diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $10,183 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,96$  dengan nilai p value sebesar 0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi terhadap Disiplin Kerja. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis ketiga sehingga Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Disiplin Kerja dapat diterima.

## **4) Pengaruh Pelatihan terhadap Disiplin Kerja**

Hasil pengujian Pelatihan terhadap Disiplin Kerja diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $2,634 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,96$  dengan nilai p value sebesar

0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Pelatihan terhadap Disiplin Kerja. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis keempat sehingga Pelatihan memiliki Pelatihan terhadap Disiplin Kerja dapat diterima.

#### 5) Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Anggota

Hasil pengujian Kinerja Anggota terhadap Disiplin Kerja diperoleh nilai T statistiknya sebesar  $4,820 > \text{nilai } t \text{ tabel} = 1,96$  dengan nilai p value sebesar 0,000. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kinerja Anggota terhadap Disiplin Kerja. Dengan hasil tersebut maka disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis kelima sehingga motivasi kerja memiliki Kinerja Anggota terhadap Disiplin Kerja dapat diterima.

#### 4.2.5. R Square

No.	Keterangan	R Square
1	KOMUNIKASI dan PELATIHAN melalui KINERJA ANGGOTA	0,849
2	KOMUNIKASI dan PELATIHAN melalui DISIPLIN KERJA	0,917

**Tabel 0.11 Rangkuman Hasil R Square**

Sumber: data primer diolah 2024

Nilai R Square Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Anggota diperoleh sebesar 0,849, artinya bahwa besarnya prosentase variabel kinerja Anggota mampu dijelaskan oleh variabel Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Anggota sebesar 84,9%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan untuk variabel Komunikasi dan

Pelatihan terhadap Disiplin Kerja diperoleh nilai R square 0,917, artinya besarnya prosentase Komunikasi dan Pelatihan terhadap Disiplin Kerja mampu dijelaskan sebesar 91,7% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Anggota**

Hipotesis 1 menunjukkan hubungan antara variabel "Komunikasi " (X1) terhadap "Kinerja Anggota" (Y1) pada satuan kerja Satuan Narkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja anggota, dengan nilai original sample estimate sebesar 0,218, dan mean of subsamples 0,221. Standar deviasi yang relatif kecil (0,078) menunjukkan tingkat variabilitas data yang rendah, memperkuat keandalan hasil ini. Nilai t-statistik sebesar 2,806 berada di atas batas kritis (1,96 untuk signifikansi 5%), dengan p-value 0,005, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif diterima, yakni komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja anggota.

Komunikasi yang terjalin di lingkungan kerja Satuan Narkoba Polres Metro Jakarta Selatan diduga meningkatkan kejelasan instruksi, koordinasi antar anggota, dan penyampaian umpan balik yang konstruktif. Hal ini dapat mendorong anggota untuk bekerja lebih efisien dan akurat, sehingga meningkatkan produktivitas serta kualitas kerja. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, yang pada gilirannya mendukung kolaborasi yang lebih baik dalam tim.

Penelitian oleh Kusuma dan Riyanto (2021) dalam *Journal of Organizational Behavior* menemukan bahwa komunikasi di organisasi pemerintahan mampu meningkatkan kinerja individu hingga 27%, terutama melalui peningkatan kejelasan tugas dan pengurangan konflik internal. Temuan ini mendukung hasil pada penelitian di Satuan Narkoba Polres Metro Jakarta Selatan, di mana komunikasi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja.

Studi lain oleh Putri dan Santoso (2022) di sektor pelayanan publik mengungkapkan bahwa komunikasi yang terstruktur dan transparan secara signifikan meningkatkan motivasi kerja anggota tim sebesar 22%. Penelitian ini memberikan dasar teori yang kuat untuk mendukung pentingnya peran komunikasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Selain itu, hasil studi Rahman (2023) menunjukkan bahwa komunikasi memperkuat hubungan antar anggota tim dan meningkatkan kolaborasi hingga 35%, terutama pada organisasi dengan struktur yang hierarkis seperti kepolisian.

#### **4.3.2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Anggota**

Hipotesis 2 di atas menunjukkan hasil analisis hubungan antara pelatihan (X2) dan kinerja anggota (Y1) di satuan narkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Nilai original sample estimate sebesar 0,429 menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif yang cukup kuat terhadap peningkatan kinerja anggota. Dengan mean subsamples sebesar 0,430 dan standar deviasi sebesar 0,072, hasil ini memperlihatkan konsistensi dan stabilitas dalam pengaruh pelatihan terhadap kinerja anggota. Nilai t-statistik sebesar 5,964, yang jauh di atas nilai kritis 1,96

untuk tingkat signifikansi 5%, serta nilai p sebesar 0,000, mempertegas bahwa hubungan ini signifikan secara statistik.

Hasil ini memberikan implikasi praktis bahwa pelatihan yang diberikan kepada anggota satuan narkoba berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja mereka. Pelatihan dapat berupa pembekalan keterampilan teknis, pengembangan kompetensi individu, atau penyegaran prosedur operasional. Dengan adanya pelatihan yang , anggota mampu menjalankan tugas mereka dengan lebih baik, khususnya dalam penanganan kasus-kasus narkoba yang sering kali kompleks dan membutuhkan pendekatan profesional.

Penelitian serupa dilakukan oleh Wahyuni (2021) yang menunjukkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai dalam institusi pemerintahan. Studi ini menekankan pentingnya pelatihan yang dirancang sesuai kebutuhan kerja agar pegawai dapat lebih mencapai target organisasi. Selain itu, penelitian oleh Saputra dan Ramli (2022) menemukan bahwa pelatihan intensif terhadap polisi lalu lintas meningkatkan tingkat penyelesaian kasus kecelakaan hingga 35%. Hasil ini sejalan dengan temuan bahwa pelatihan yang terarah mampu meningkatkan keterampilan praktis dan analitis anggota kepolisian. Penelitian oleh Lestari (2023) juga menyoroti bahwa pelatihan berbasis teknologi memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan akurasi dan efisiensi kerja di sektor penegakan hukum.

#### **4.3.3. Pengaruh Komunikasi terhadap Disiplin Kerja**

Hipotesis 3 menunjukkan hubungan antara variabel *komunikasi* (X1) dengan *disiplin kerja* (Z1) pada lingkungan kerja Satnarkoba Polres Metro Jakarta

Selatan. Nilai *original sample estimate* sebesar 0,749 menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap disiplin kerja. Artinya, semakin baik komunikasi dalam organisasi, semakin tinggi tingkat disiplin kerja anggota. Hal ini diperkuat oleh nilai rata-rata subsample sebesar 0,745, yang menunjukkan stabilitas hasil dari proses bootstrapping. Dengan standar deviasi 0,074, variabilitas data cukup rendah, menunjukkan hasil yang konsisten.

T-statistik sebesar 10,183 dengan nilai p-value 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan pada tingkat kepercayaan 99%. Ini berarti hasil penelitian ini tidak terjadi secara kebetulan dan dapat diandalkan. Signifikansi ini menegaskan pentingnya komunikasi dalam membangun dan mempertahankan disiplin kerja di lingkungan kerja yang menuntut, seperti Polres Metro Jakarta Selatan. Disiplin kerja yang baik dapat memengaruhi efektivitas organisasi, terutama dalam institusi yang memiliki tanggung jawab besar terhadap masyarakat.

Penelitian oleh Setiawan et al. (2021) menemukan bahwa komunikasi memiliki hubungan signifikan terhadap peningkatan kedisiplinan pegawai di sektor pelayanan publik. Komunikasi yang terstruktur dan transparan membantu pegawai memahami tugas serta tanggung jawab mereka dengan lebih baik, sehingga meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan organisasi.

Studi lain oleh Lestari dan Pratama (2022) juga mendukung hasil ini. Dalam kajiannya pada institusi pemerintah, ditemukan bahwa komunikasi memperbaiki hubungan antaranggota dan meminimalkan konflik, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja dan disiplin kerja. Ini menunjukkan pentingnya pemahaman pesan yang jelas antara atasan dan bawahan untuk menjaga keharmonisan kerja.

Penelitian terbaru oleh Wahyudi (2023) pada institusi penegak hukum menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya meningkatkan disiplin tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Dalam konteks ini, komunikasi menjadi alat penting dalam membangun kepercayaan dan tanggung jawab kolektif antaranggota.

#### **4.3.4. Pengaruh Pelatihan terhadap Disiplin Kerja**

Hipotesis 4 menunjukkan hubungan antara variabel pelatihan (X2) terhadap disiplin kerja (Z1) dalam konteks Satuan Narkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Nilai estimasi sampel asli sebesar 0,203 menunjukkan adanya pengaruh positif pelatihan terhadap disiplin kerja. Rata-rata hasil subsampel yang serupa (0,205) dan standar deviasi rendah (0,077) menunjukkan hasil yang konsisten dan signifikan secara statistik. Hal ini diperkuat dengan nilai T-statistik sebesar 2,634, yang jauh melampaui batas kritis pada tingkat signifikansi 5% (nilai  $P = 0,000$ ). Dengan demikian, data ini memberikan bukti kuat bahwa pelatihan yang dapat meningkatkan disiplin kerja pada anggota satuan tersebut.

Disiplin kerja yang baik sangat penting dalam satuan seperti Polres Metro Jakarta Selatan, terutama dalam unit narkoba yang menghadapi tantangan besar seperti integritas, konsistensi, dan tekanan kerja tinggi. Pelatihan yang terarah mampu meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis personel, yang pada gilirannya memperbaiki kedisiplinan mereka. Hasil ini mendukung strategi peningkatan profesionalisme melalui pelatihan, yang tidak hanya mencakup aspek teknis tetapi juga nilai-nilai kerja dan tanggung jawab moral.

Penelitian oleh Hasanah et al. (2021) dalam jurnal *Public Sector Performance* menunjukkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi secara signifikan meningkatkan kedisiplinan kerja di sektor publik, dengan nilai pengaruh positif sebesar 0,215. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Polres Metro Jakarta Selatan. Temuan serupa juga diperoleh oleh Widyanto dan Santoso (2022), yang menyoroti pentingnya program pelatihan berkala untuk memperbaiki disiplin kerja pada lembaga penegak hukum di Indonesia. Penelitian ini menemukan bahwa pelatihan yang fokus pada pengembangan soft skills memiliki dampak jangka panjang yang signifikan terhadap kedisiplinan.

Selain itu, sebuah studi oleh Kusuma dan Pratama (2023) di jurnal *Management and Leadership Studies* menunjukkan bahwa pelatihan intensif dapat meningkatkan kedisiplinan melalui penguatan budaya organisasi dan kepemimpinan. Penelitian ini menegaskan bahwa pengaruh pelatihan tidak hanya langsung terhadap individu, tetapi juga menciptakan ekosistem kerja yang mendukung disiplin.

#### **4.3.5. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Anggota**

Tabel H5 menggambarkan hubungan antara variabel *disiplin kerja* (Z1) dan *kinerja anggota* (Y1) di Satuan Narkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Hasil estimasi pada sampel asli menunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 0,365, yang berarti disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja anggota. Nilai rata-rata dari subsample sebesar 0,363 dan standar deviasi sebesar 0,076 menunjukkan bahwa hasil tersebut konsisten dengan variasi kecil di seluruh sampel. Selain itu, nilai T-statistik sebesar 4,820 lebih besar dari nilai kritis yang umumnya digunakan

(±1,96), menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Nilai P sebesar 0,000 memperkuat hasil ini, yang mengindikasikan bahwa hubungan antara disiplin kerja dan kinerja anggota tidak terjadi secara kebetulan.

Disiplin kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja anggota Satuan Narkoba. Ketika anggota memiliki kedisiplinan tinggi, mereka cenderung lebih fokus, efisien, dan mematuhi aturan yang ditetapkan. Hal ini relevan di lingkungan kepolisian yang menuntut akurasi, integritas, dan kecepatan dalam mengambil keputusan, terutama dalam menangani kasus narkoba yang kompleks. Dengan disiplin yang kuat, anggota mampu menjalankan tugas dengan lebih baik, sehingga meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Penelitian oleh Utami et al. (2022) di lingkungan kepolisian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki korelasi positif dan signifikan dengan kinerja individu. Studi tersebut menyoroti bahwa pengelolaan disiplin melalui pembinaan rutin dan reward system dapat meningkatkan hasil kerja. Temuan ini mendukung data pada tabel H5, yang menunjukkan bahwa kedisiplinan berkontribusi pada peningkatan kinerja.

Sementara itu, penelitian dari Rahmawati dan Siregar (2021) di sektor pelayanan publik menemukan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu indikator utama yang memengaruhi kinerja organisasi. Penelitian ini relevan karena lingkup pelayanan publik memiliki kesamaan dengan struktur kepolisian yang menuntut kedisiplinan tinggi untuk menciptakan hasil yang optimal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan dukungan dari penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja anggota Satuan Narkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Komunikasi yang jelas, transparan, dan mendukung kolaborasi dapat memotivasi anggota untuk bekerja lebih baik dan efisien.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan adalah faktor krusial dalam meningkatkan kinerja anggota satuan narkoba Polres Metro Jakarta Selatan.
3. bahwa komunikasi adalah salah satu faktor kunci dalam meningkatkan disiplin kerja. Untuk institusi seperti Satnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan, pentingnya komunikasi tidak hanya mendukung tugas operasional tetapi juga menciptakan budaya kerja yang positif dan profesional.
4. Hasil analisis tabel H4 memperkuat bukti empiris bahwa pelatihan memainkan peran penting dalam meningkatkan disiplin kerja. Dengan mengadopsi strategi pelatihan yang lebih sistematis dan relevan, Satuan Narkoba Polres Metro Jakarta Selatan dapat memperbaiki kinerja operasional dan profesionalisme personel.

5. disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja anggota di Satuan Narkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Pengelolaan disiplin yang baik menjadi kunci utama dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Dengan hasil ini, satuan dapat mengembangkan strategi pengelolaan disiplin yang lebih terstruktur, seperti meningkatkan pelatihan, memberikan penghargaan atas pencapaian kerja, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan internal.

## **5.2 Implikasi Manajerial**

Implikasi manajerial dalam penelitian ini dapat diterapkan oleh instansi Kantor Kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Saran yang dapat diberikan adalah meningkatkan pelatihan terkait keterampilan komunikasi bagi pimpinan dan anggota satuan. Selain itu, penerapan teknologi informasi yang mendukung komunikasi yang lebih cepat dan dapat menjadi solusi untuk mengatasi kendala komunikasi dalam tim. Evaluasi berkala terhadap efektivitas komunikasi juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Program pelatihan yang lebih sistematis dan terfokus terus dilaksanakan. Materi pelatihan perlu disesuaikan dengan kebutuhan operasional, seperti penyelidikan kasus narkoba, pengelolaan barang bukti, dan pengembangan keterampilan komunikasi. Selain itu, evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan juga penting dilakukan untuk memastikan hasil yang optimal dan berkelanjutan. Implementasi teknologi modern dalam pelatihan dapat

menjadi salah satu strategi yang menjanjikan untuk peningkatan kinerja di masa depan.

3. Institusi dapat mengadakan pelatihan komunikasi untuk seluruh anggota agar pesan dapat disampaikan dengan jelas dan dipahami dengan baik. Selain itu, penting untuk menciptakan saluran komunikasi yang terbuka sehingga anggota dapat menyampaikan pendapat atau menerima arahan tanpa hambatan. Dengan begitu, tingkat disiplin kerja dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.
4. Pelatihan dilakukan secara rutin dengan menekankan pengembangan keterampilan teknis dan soft skills, serta melibatkan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan keberlanjutan dampaknya. Implementasi ini akan membantu memperkuat fondasi kedisiplinan yang kokoh di dalam organisasi.
5. Polres Metro Jakarta Selatan adalah untuk terus menanamkan budaya disiplin melalui pendekatan yang adaptif terhadap kebutuhan anggota. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih, sehingga kinerja dapat terus ditingkatkan sejalan dengan tuntutan tugas di bidang pemberantasan narkoba.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah ukuran sampel yang digunakan relatif kecil dan pengambilan sampel hanya dilakukan di satu instansi yaitu kecamatan saja sehingga mungkin menyebabkan hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasi. Kemudian penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel yakni

Good Governance, disiplin kerja, motivasi spiritual sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja Anggota sehingga peneliti menyarankan untyuk dapat ditambahkan faktor-faktor lain diluar faktor yang ada pada penelitian ini yang berkaitan dengan kinerja Anggota.

#### **5.4 Agenda Penelitian Mendatang**

Pada penelitian selanjutnya sebaiknya perlu menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kinerja Anggota, seperti kepemimpinan, pelatihan, kompetensi, kepuasan kerja, lingkungan kerja dan sebagainya untuk menunjang hasil penelitian yang lebih baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Amstrong, & Kotler. (2010). Principles Of Marketing (13rd Ed.). New Jersey: Upper Sadle River: Person Prentice Hall.
- Andriani, W., & Mahmudah.(2015). Pengaruh Paritas Dan Penggunaan Pil Kontrasepsi Kombinasi Terhadap Kejadian Kanker Payudara.Jurnal Biometrika Dan Kependudukan, 4, 76–81.
- Aini, E. N., & Andjarwati, A. L. (2020). Pengaruh Gaya Hidup Konsumtif Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Bisnis : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 17. <https://doi.org/10.21043/Bisnis.V8i1.6712>
- Abidin Et Al.,(2020)Abidin, Z., Hudaya, A., & Anjani, D. (2020). Efektivitas Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19. *Research And Development Journal Of Education*, 1(1), 131. <https://doi.org/10.30998/Rdje.V1i1.7659>
- Achmad Fauzi, Et.Al, 2022, Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di Pt. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review Msdm), Volume 3, Issue 6, Juli 2022 E-Issn: 2686-5238, P-Issn 2686-4916, <https://dinastirev.org/jemsi/article/download/1091/652/2192>.
- Agus Cahyono, E., Sutomo, & Hartono, A. (2019). Literatur Review; Panduan Penulisan Dan Penyusunan. *Jurnal Keperawatan* , Vol. 12 No. 2 (2019), 1-12.
- Aristarini, Luh. 2014. “Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial & Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran Pt Adira Finance Singaraja”.*Jurnal Manajemen Indonesia*. Volume 2. No 1 (Hlm 1-8).
- Achmad Rozi, 2022, Pengaruh Komunikasi Yang Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Federal International Finance (Fif) Di Pamulang, E-Mabis: *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* Volume 21, Nomor 1, April 2020 P-Issn : 1412-968x E-Issn : 2598-9405, <https://journal.unimal.ac.id/emabis/article/download/472/333>.
- Anwar Prabu Mangkunegara Dan Tinton Rumbungan Octored. 2015. Effect Of Work Discipline, Work Motivation And Job Satisfaction On Employee Organizational Commitment In The Company (Case Study In Pt. Dada Indonesia). *Universal Journal Of Management*, Vol 3 Issue 8 : 318-328.
- Agustina, R. (2022). Effect Of Communication And Physical Work Environment On Employee Performance Of Pt.Vadhana International Palembang Branch. *Journal Of Marketing & Human Resource Research*, 3(2), 62–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.47747/Ijmhr.V3i2.700>
- Carlos, Marceline, Zamralita Dan M Nisfiannoor. Hubungan Antara Self Efficacy Dan Prestasi Kerja Karyawan Marketing. *Phronesis: Jurnal Ilmiah Psikologi Industri Dan Organisasi*, Vol 8, No.2, Desember 2006
- Dyah Pratiwi , Et.Al, 2023, Pengaruh Pelatihan, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja), Vol

- Daryanto. (2014). Pendekatan Pembelajaran Saintifik Kurikulum 2013. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Faustyna, Faustyna, And Jumani Jumani. 2017. Pengaruh Pengembangan Karir Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 15(1): 71–79.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Pt Bumi Aksara
- Larasati, Sindi Dan Aini Gilang. 2014. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi). *Jurnal Manajemen Organisasi* Vol. V, No. 3, Desember 2014. Bandung: Universitas Telkom Bandung.
- Lumentut, G., Pantow, J. & Weleng, G., 2017, Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di Lpm (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat, *Acta Diurma Komunikasi*, Vol. Vi, No. 1.
- Lestari, A. P., & Mahardika, I. K. (2021). Ruang Terbuka Kota Tanggap Covid-19 Studi Kasus: Lapangan Kapten Mudita, Bangli-Bali. *Jurnal Senada*, 418-419.
- Januarida Wibowati, 2022, Pengaruh Komunikasi Yang Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pegadaian (Persero) Lahat, *Jurnal Unpal*, <https://Jurnal.Unpal.Ac.Id/Index.Php/Jm/Article/Download/409/353/>
- Jami, Siti, Achmad Sudjadi, And Ade Irma Anggraeni. 2019. "The Role Of Organizational Commitment In Influence Of Justice Toward Employee Performance." 5(1):383–94.
- Musliamin, (2018) Pengaruh Komunikasi Dalam Organisasi Untuk Kelancaran Kerja Di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bone Al-Din: *Jurnal Dakwah Dan Sosial Keagamaan*, Vol. 4, No. 2 : 1-10.
- Muhith, Abdul.,& Siyoto, A.(2018). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Healty* Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Marliyana, Mahasiswa S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Haji, [Http://Jurnal.Umrah.Ac.Id/Wpcontent/Uploads/GravityForms/1-/2015/08/Jurnal-Marliyana.Pdf](http://Jurnal.Umrah.Ac.Id/Wpcontent/Uploads/GravityForms/1-/2015/08/Jurnal-Marliyana.Pdf). (8 September 2024, Pukul 20.37)
- Maria Fitri Ayu Olin Viyeni, Kusuma Chandra Kirana, Epsilandri Septyarini, 2024, *Jpek (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)* Vol. 8, No. 1 April 2024, Hal. 14–22 Doi: 10.29408/Jpek.V8i1.24052 E-Issn: 2549-0893, <https://E-Journal.Hamzanwadi.Ac.Id/Index.Php/Jpek/Article/View/24052/Pdf>
- Mahardika, Ketut, Et Al. (2016). "Pengaruh Suhu Dan Waktu Inkubasi Inokulum Vnn Terhadap Patogenisitasnya Pada Benih Ikan Kerapu Hibrida Cantik" *Prosiding Seminar Nasional Perikanan Dan Kelautan* Vi. (Hlm. 14-20).
- Mita Wijayanti, & Tri Susilowati. (2022). Hubungan Pengetahuan Tentang Keputihan Dengan Perilaku Penggunaan Pantyliner Pada Remaja Putri.

- Sehatmas: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat, 1(4), 539–546.  
<https://doi.org/10.55123/Sehatmas.V1i4.897>
- Nengah Landra, Gde Bayu Surya Parwita, Ida Ayu Made Pebryanti, 2023, Pengaruh Pelatihan Kerja, Disiplin Kerja Dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar, Values, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2023, E-Issn: 2721-6810, <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/value/article/download/6208/4724>
- Novitasari, S. (2017). Pengaruh Manajemen Laba, Corporate Governance, Dan Intensitas Modal Terhadap Agresivitas Pajak Perusahaan. *Jurnal Online Mahasiswa Fekon*, 4(1).
- Sari, Kurnia. 2016. “Analisis Financial Distress Pada Perusahaan Bursa Efek Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Research Sains*. Vol.2 No.2:67-82
- Setiawan, A., Dan Pratama. S. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Bintang Anugerah Sejahtera. *Jumant*, 1(11), 19-34.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutanto, P. H., & Ariyanto, E. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Fluid Indonesia. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(1), 91–106.  
<https://doi.org/10.47313/oikonomia.v14i1.516>
- Safri, Ahmad Idrus, Sjamsiar Husen, Zakaria, 2023, Peran Kompetensi Untuk Mengatasi Gap Antara Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Personil Polri Di Bidang Teknologi Informasi Polda Papua, *Jurnal Core*, <https://core.ac.uk/download/pdf/327194121.pdf>,
- Titi Laras, 2021, Kinerja Pegawai: Dampak Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemeditasi (Survey Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta), *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis* Vol.9 No.2, 2021 Hal. 110 – 123,  
<https://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/jpsb/article/download/2096/961>
- Tiara Riska Taufik, Agustina Hanafi, Zunaidah Dan Badia Perizad, 2022), Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Ilir Barat 1 Palembang, *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.11 , No 2. , Juni 2022, <http://repository.unsri.ac.id/103026/1/5751-31207-1-Pb-Tiara%20riska%20taufik.pdf> .
- Petrus Paulus Mbette Suhendro, Zakiatuzzahrah, Dewi Ratih Sofiat, 2022, Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv Centrum Tekhnik Diesel Jakarta, *Gandiwa: Jurnal Komunikasi* E-Issn:2798-5180 Vol. 02 No. 02, Desember 2022 Hal 34-44,  
<https://journal.unindra.ac.id/index.php/gandiwa/article/viewfile/1454/1188>
- Rajalahu, Yanius. “Penyelesaian Pelanggaran Kode Etik Profesi Oleh Kepolisian Republik Indonesia”. *Lex Crimen* Vol. Ii/No. 2/Apr-Jun/2013. Hal. 147.
- Rismawati, Mattalata. 2018. *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar : Celebes Media Perkasa.

- Ridwan Fahrozi, Rasfiuddin Sabaruddin, Dodi Ilham, Novingky Ferdinand, Sawqi Saad El Hasan, 2022, Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sarana Media Transindo Di Jakarta, Volume 2, Nomor 1, Januari 2022 73 Copyright © 2022 Pada Penulis P-Issn: 2775-1880 E-Issn: 2775-1872, [Https://Journal-Stiehidayatullah.Ac.Id/Index.Php/Tadbir/Article/Download/106/93/183](https://Journal-Stiehidayatullah.Ac.Id/Index.Php/Tadbir/Article/Download/106/93/183)
- Yoga, D., Yulianto, A., Indriyani, A., Setiadi, R., & Khojin, N. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja , Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik ( Bps ) Brebes. *Journal Economics And Management (Jecma)*, 1(1), 1–13.
- Wau, Samalua Waoma, F. T. F. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiwa Nias Selatan*, 4, 203–212.
- Waluyo.2007."Manajemen Publik (Konsep,Aplikasi Dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah).Bandung:Mandar Maju.
- Witra Rizky Butar-Butar, Fajar Pasaribu, Hasrudy Tanjung, 2022, Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Motivasi Terhadapkinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pemberdayaan Masyarakat Di Medan Sumatera Utara, Volume 5 Nomor 2, September 2022, [Https://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/Maneggio/Article/View/17031](https://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/Maneggio/Article/View/17031)
- Agusyani. Murti, S & Ramahhani, N (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Bontang Utara. ISSN: 2527 -6344 (Printed), ISSN: 2580 -5800 (Online) Accredited No. 204/E/KPT/2022DOI: <https://www.doi.org/10.30651/jms.v9i2.22351> Volume 9, No. 2, 2024 (949-948)

