

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SUMUT  
CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen*



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**Oleh:**

**NAMA : WILDA SUHIDA  
NPM : 1505161115  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238



### PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, tanggal 11 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

#### MEMUTUSKAN

Nama : WILDA SUHIDA  
N P M : 1505161115  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SUMUT CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN

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

#### TIM PENGUJI

Penguji I

(JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.)

Penguji II

(RONI PARINDUNGAN, S.E., M.M.)

#### Pembimbing

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

Ketua

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



Sekretaris

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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : WILDA SUHIDA  
N.P.M : 1505161115  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
PT. BANK SUMUT CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian  
mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2019

Pembimbing Skripsi

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

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE., M.Si



H. JANURI, SE., MM., M.Si



## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : WILDA SUHIDA  
NPM : 1505161115  
Konsentrasi : MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi Pembangunan)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

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

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.....20.

Pembuat Pernyataan



NB :

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

## ABSTRAK

**Wilda Suhida, NPM. 1505161115. Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan. Skripsi, UMSU, 2019.**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan untuk mengetahui pengaruh peran komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan. Bentuk penelitian yang digunakan adalah asosiatif, yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sampel adalah wakil-wakil dari populasi. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan untuk periode 2019 sebanyak 40 orang hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh variabel Komunikasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan kerja (Y) ditunjukkan oleh  $t_{hitung}$  sebesar 7,609 dengan probabilitas  $sig_{0,000} < \alpha = 0,05$ . Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin tinggi/makin baik variabel  $X_1$  (Komunikasi) maka akan tinggi/baik variabel Y (kepuasan kerja). Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,366 dengan probabilitas  $sig_{0,000} < \alpha = 0,05$ . Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin tinggi/makin baik variabel  $X_2$  (Motivasi) maka akan tinggi/baik variabel Y (kepuasan kerja). Nilai  $f_{hitung}$  pada tabel diatas adalah 41,275 dengan  $sig_{0,000} < \alpha_{0,05}$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja (Y) pada taraf  $\alpha_{0,05}$ . Nilai R-Square diatas diketahui adalah 0,323 atau 32,3% menunjukkan sekitar 32,3% variabel kepuasan kerja (Y) yang dipengaruhi Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ). Sisanya 67,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai R-Square diatas diketahui adalah 0,323 atau 32,3% menunjukkan sekitar 32,3% variabel kepuasan kerja (Y) yang dipengaruhi Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ). Sisanya 67,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Komunikasi, Motivasi, Kepuasan Kerja**

## KATA PENGANTAR



Assalamu ‘Alaikum Wr. Wb.

Alhadulillahi Rabbil’alamin dengan segenap kerendahan hati memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Ridho dan hidayah-nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda”**.

Kesempatan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini dalam penyajiannya masih jauh dari kata sempurna dan memuaskan karena mungkin kiranya masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Maka izinkanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua Orangtua saya Ayahanda Abdul Manaf Nasution dan Ibunda Dahlina Lubis yang senantiasa memberikan perhatian serta dukungan moral maupun material kepada penulis. Dan juga kepada keluarga, kakak dan abang serta adik tercinta yang telah memberikan dorongan dan motivasi. Dengan Doa Restu yang sangat mempengaruhi dalam kehidupan penulis yang kiranya Allah SWT membalasnya dengan segala berkahnya, Amin ya Rabbal Alamin.
2. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak H. Januri, S.E. MM, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin Hsb, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jufrizen, SE, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Delyana R. Pulungan S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang sangat membantu penulis dalam pembuatan Skripsi ini
9. Rahmad Lubis selaku Pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan beserta seluruh staff dan karyawan yang telah membantu penulis dalam memberikan izin riset dan data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
10. Kepada Teman-teman penulis yang sangat penulis sayangi, yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepada penulis dengan segala canda tawa dan kebersamaannya.

Semoga Skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman, serta memotivasi bagi para pembaca, untuk kedepannya dapat memperbaiki bentuk maupun menambah isi.

Skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi, karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman saya, saya yakin masih banyak kekurangan dalam Skripsi ini, oleh karena itu saya sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Skripsi saya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Oktober 2019  
Penulis

**WILDA SUHIDA**  
**1505161115**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Uraian Teoritis.....	8
1. Kepuasan Kerja .....	8
a. Pengertian Kepuasan Kerja .....	8
b. Teori tentang kepuasan kerja.....	9
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	10
d. Indikator kepuasan kerja.....	12
2. Komunikasi.....	14
a. Pengertian Komunikasi .....	14
b. Tujuan dan Manfaat Komunikasi .....	14
c. Proses Komunikasi .....	15
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi .....	16

e. Indikator Komunikasi.....	19
3. Motivasi.....	19
a. Pengertian Motivasi.....	14
b. Teori-Teori Motivasi .....	20
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi .....	23
d. Indikator yang Mempengaruhi Motivasi .....	27
B. Kerangka Konseptual .....	28
C. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	32
B. Defenisi Operasional .....	32
C. Tempat dan Waktu .....	34
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
F. Tenik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan .....	52
C. Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	62

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Indikator Kepuasan Kerja .....	32
Tabel III-2	Indikator Komunikasi .....	33
Tabel III-3	Indikator Motivasi .....	33
Tabel III-4	Skedul Penelitian .....	34
Tabel III-5	Skala Likert .....	36
Tabel III.6	Hasil pengujian Validitas Komunikasi (X1) .....	38
Tabel III.7	Hasil Pengujian Validitas Motivasi (X2) .....	38
Tabel III.8	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja (Y) .....	39
Tabel III.9	Uji Reliabilitas .....	40
Tabel IV-1	Skala Pengukuran Linkert's .....	45
Tabel IV-3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel IV-2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel IV.5	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	46
Tabel IV-6	Skor Angket Untuk Variabel X1(Komunikasi Kerja) .....	47
Tabel IV-7	Skor Angket Untuk Variabel X <sub>2</sub> (Motivasi) .....	48
Tabel IV-8	Skor Angket Untuk Variabel Y(Kepuasan Kerja) .....	50
Tabel IV-9	Kofesien Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel IV-10	Multikolinearitas .....	54
Tabel IV-11	Uji t .....	56
Tabel IV- 12	Anova .....	57
Tabel IV- 13	Uji Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja .....	29
Gambar II.2	Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja.....	29
Gambar II.3	Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhdap Kepuasan Kerja	30
Gambar III.1	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji (t) .....	42
Gambar IV.1	Histogram.....	53
Gambar IV.2	.....	54
Gambar IV.3	Heterokeditas .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang kuat agar mampu menghadapi persaingan bisnis. Sumber daya yang tangguh haruslah di jalankan secara bersama sehingga akan membentuk suatu kesatuan dan menghasilkan sinergi. Oleh sebab itu peran sumber daya manusia sangat menentukan agar terbentuk sinergi yang baik bagi perusahaan sehingga dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang mempunyai akal dan perasaan, keterampilan, pengetahuan, dorongan serta karyawan yang dapat dihasilkan untuk perusahaan. Semua hal tersebut berpengaruh pada perusahaan untuk mencapai tujuan. Adanya teknologi, perkembangan informasi, modal dan bahan yang diolah mencakupi apabila tanpa sumber daya manusia, perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuannya.

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Menurut (Wibowo, 2016). Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima bekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Pegawai merupakan unsur utama sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai peranan yang menentukan bagi keberhasilan jalannya suatu organisasi/pemerintah. Salah satu kunci keberhasilan dari suatu instansi adalah

tingkat kepuasan kerja, tingkat kepuasan kerja pegawai yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan. . Pengawasan yang berskala dan selalu dilakukan oleh atasan agar pekerjaan yang diberikan terlaksanakan dengan baik. Kepuasan kerja akan didapat melalui rekan kerja yang dapat bekerja sama dengan baik agar pekerjaan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik, dengan dukungan kondisi lingkungan pekerjaan yang baik, rekan kerja serta fasilitas pendukung kerja yang memadai. Penampilan tugas yang diberikan serta sebagai control terhadap pekerjaan tersebut. Pegawai akan merasa puas bila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.

Sutrisno (2014, hal.87) faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai adalah faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada pegawai bergantung pada pribadi masing-masing pegawai. Kesepakatan untuk maju, keamanan kerja, gaji (kompensasi, penulis), perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor instinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, fasilitas. Hartati (2014, hal. 69) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, komunikasi, atasan (*supervisor*), teman sekerja (*workers*), promosi (*promotion*), gaji/upah (*pay*).

Kepuasan kerja karyawan akan muncul apabila terdapat lingkungan kerja yang baik. Kondisi lingkungan kerja yang baik ditandai oleh penerangan yang cukup dan dipancarkan secara merata serta jauh dari kebisingan yang mengganggu konsentrasi kerja, tata ruang yang baik dan warna yang indah, serta kebersihan yang terjaga, sangat membuat karyawan betah bekerja dan memiliki semangat kerja yang baik. Selain kondisi lingkungan kerja tersebut terdapat beberapa

lingkungan kerja sosial seperti semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Daulay (2016, hal. 139) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan satu proses yang terdiri dari suatu rangkaian yang saling berhubungan dengan tujuan akhir mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan. Proses komunikasi merupakan penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima, dan menggunakan isyarat tangan, atau menggunakan saran komunikasi tertentu lainnya.

Menurut (Wibowo, 2014) motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri perbankan. Saat ini, PT. Bank Sumut mengalami penurunan pada kepuasan kerja karyawan. Hal ini dikarenakan kurangnya efektivitas dan efisiensi lingkungan kerja yang kurang memadai, komunikasi yang kurang baik antar sesama pegawai serta kurangnya motivasi yang diberikan karyawan untuk bekerja secara professional dalam menjalankan tugas.

Oleh karena itu, komunikasi kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan akan sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Perusahaan tidak akan berjalan dengan baik bila pengelolaan dalam komunikasi dan motivasi karyawan tidak dikelola dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan pengamatan terdahulu saat penulis magang di PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda, pegawai dilihat masih belum merasa puas dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya, hal tersebut disebabkan karena lingkungan kerja belum memberikan kenyamanan bagi pegawai, hal ini terlihat dari ruangan kerja yang terlalu sempit, fasilitas kantor kurang memadai dan lain sebagainya.

Masalah yang berkaitan dengan komunikasi yaitu kurangnya komunikasi yang baik antara sesama karyawan sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga munculah kesalah pahaman tersebut sehingga para karyawan masih merasa kurang puas dengan kinerjanya. Komunikasi diantara para pegawai belum berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari jarang nya pegawai diajak berdiskusi, rapat-rapat, dan tidak adanya forum untuk menyampaikan keluhan kesah pegawai.

Permasalahan dalam motivasi kerja pegawai adalah kurangnya motivasi yang diberikan perusahaan berupa semangat dalam bekerja, ini terlihat dari kurangnya kesadaran karyawan untuk bekerja secara profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan, misalnya masih banyaknya karyawan yang kurang percaya diri serta masih banyaknya karyawan yang kurang memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Contohnya kurangnya motivasi yang diberikan atasan kepada karyawan seperti memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam khususnya mengenai pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap peningkatan kepuasan kerja, maka penelitian ini penulis tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang akan menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Lingkungan kerja belum memberikan kenyamanan bagi pegawai, hal ini terlihat dari ruangan kerja yang terlalu sempit, fasilitas kantor kurang memadai
2. Komunikasi diantara para pegawai belum berjalan dengan baik
3. Kurangnya motivasi yang diberikan atasan berupa semangat dalam bekerja

## **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada terdapatnya keterbatasan waktu, biaya, tenaga, dan luasnya, cakupan permasalahan yang di observasi. Maka penulis membatasi dalam penelitian ini mengenai komunikasi, motivasi, dan Kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.

### **2. Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yakni sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan?
- b. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan ?
- c. Bagaimana pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan?

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

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh peran komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.

##### **2. Manfaat penelitian**

Adapun yang diharapkan dapat diambil dari manfaat penelitian ini adalah:

- a. Manfaat teoritis

Sebagai memenuhi salah satu ketentuan akademik, yaitu melengkapi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan referensi dipenelitian selanjutnya.

c. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumbangan untuk perpustakaan, terutama kepada mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berminat untuk mengembangkan pengetahuan dibidangnya serta untuk memperluas cakrawala pemikiran penulis dalam hal dibidang ilmu Ekonomi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kepuasan Kerja**

###### **a. Pengertian Kepuasan Kerja**

Pengertian dari kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup marik dan penting, karena terbukti sangat besar manfaatnya bagi setiap individu ataupun organisasi perusahaan. Apabila karyawan diperusahaan tersebut mendapatkan kepuasan kerjanya pasti karyawan cenderung akan bertahan pada perusahaan walaupun tidak semua aspek-aspek yang dipengaruhi kepuasan kerja tersebut terpenuhi. Karyawan yang memperoleh kepuasan dari perusahaannya di banding yang tidak puas. Dengan demikian para ahli memberikan beberapa defenisi tentang kepuasan kerja.

Kepuasan kerja tentu akan mendorong karyawan untuk berprestasi kerja yang lebih baik. Prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomis dan psikologis yang lebih tinggi, apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karna karyawan merasa, bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya.

Menurut Melayu Sp. Hasibuan (2015, hal. 50). Mendefenisikan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan

prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam pekerjaan.

Pengertian kepuasan kerja menurut Wibowo (2017, hal 413) menyatakan bahwa “Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerjaan dan jumlah yang mereka terima”.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (2012, hal. 295 ) menyatakan bahwa “kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik sifat positif atau bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang keterampilannya. Jadi kepuasan kerja mengandung arti yang sangat penting, baik dari sisi pekerjaan maupun perusahaan.

#### **b. Teori tentang kepuasan kerja**

Pendapat Bangun (2012, hal 328) Bahwa ada tiga teori tentang kepuasan kerja, antara lain :

##### 1) Teori ketidak sesuaian

Teori ini pertama sekali dikemukakan oleh Porter dalam buku Wilson Bangun (2012), yang mendefenisikan bahwa setiap orang menginginkan agar sejumlah pekerjaan yang telah disumbangkan kepada pemberi kerja akan dihargai sebesar diterima secara kenyataan.

##### 2) Teori keadilan

Teori ini pertama sekali dikemukakan oleh Zaleznik dan Adam dalam Wilson Bangun (2012) menyatakan bahwa teori ini menunjukkan

kepada seseorang merasa puas atau tidak puas atas situasi tergantung pada perasaan adil atau tidak adil. Situasi didapat oleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain pada tingkat dan jenis pekerjaan yang sama, pada tempat maupun tempat yang berbeda.

### 3) Teori dua faktor

Teori pertama sekali dikemukakan oleh Herzberg dalam Wilson Bangun (2009). Menurut teori ini karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yang satu dinamakan “*dissatisfier*” “*satisfier*” atau “*hygiene factor*” dan yang lain dinamakan “*satisfier*” atau “*motivators*”. Teori dua faktor ini telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Karena ada keterkaitannya dengan motivasi.

#### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Untuk menentukan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, disini penulis mencoba mengkaji beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai hasil dari beberapa pakar.

Wibowo (2017, hal 414) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

##### 1) *Need fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2) *Discrepancies* (Perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan oleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar dari pada apa yang diterima, orang akan tidak puas, sebaliknya diperkirakan individu akan puas apa bila mereka menerima manfaat diatas harapan.

3) *Value Attainment* (Pencapaian Nilai)

Gagasan value attainment merupakan hasil dari resepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting

4) *Equity* (Keadilan)

Dalam model ini dimaksudkan bahwa

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan ditempat adil. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya lebih relative menguntungkan dengan perbandingan antara keluaran dan masuknya pekerjaan lain.

5) *Dispositional/genetic Components* (Komponen Genetik)

Beberapa rekan kerja / teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan

#### **d. Indikator kepuasan kerja**

Pendapat Viethzal Rivai (2014, hal 860). Faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja.

1) Isi pekerjaan

Menampilkan tugas yang diberikan serta sebagai kontrol terhadap pekerjaan tersebut. Karyawan akan merasa puas bila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.

2) Supervise

Pengawasan yang berkala dan selalu dilakukan oleh atasan atas pekerjaan yang diberikan kepada bawahannya dan terlaksana dengan baik.

3) Organisasi dan manajemen

Organisasi dengan manajemen yang baik akan mendukung seorang karyawan agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dan pada akhirnya akan merasakan kepuasan dalam bekerja

4) Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh dan peningkatan kemampuan selama bekerja dan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

5) Gaji dan keuntungan dalam bidang financial lainnya seperti insentif.

6) Rekan kerja

Kepuasan kerja akan dapat melalui rekan kerja yang dapat bekerja sama dengan baik agar pekerjaan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik.

7) Kondisi pekerjaan

Kepuasan kerja diperoleh seseorang dengan dukungan kondisi lingkungan pekerjaan dengan baik, rekan kerja serta fasilitas pendukung kerja yang memadai.

Indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan seseorang dalam kerja karyawan menurut Wibowo (2017, hal. 310). Menunjukkan adanya tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja.

1) *Rating scales dan kuesoner*

Rating Scales dan kuesoner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan *Rating scales dan kuesoner* secara khusus disiapkan. Dengan menggunakan metode ini, orang menjawab pertanyaan dengan memungkinkan mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka.

2) *Critical incidents*

Disini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan.

### 3) *Interview*

Interview merupakan prosedur pengukuran kepuasan kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja.

## 2. **Komunikasi**

### a. **Pengertian Komunikasi**

Secara etimologis menurut asal katanya istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communication*, yang berarti sama makna yaitu sama makna mengenai satu hal. Sedangkan secara terminology komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seorang kepada orang lain. Secara pradigmatis komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media.

Pendapat Mangkunegara (2017, hal. 145) komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

### b. **Tujuan dan Manfaat Komunikasi**

Pendapat Usman (2013, hal.420) menyatakan tujuan dan manfaat komunikasi adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan sosial
- 2) Menyampaikan dan menerima informasi
- 3) Menyampaikan dan menjawab pertanyaan

- 4) Mengubah perilaku melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan
- 5) Mengubah keadaan sosial
- 6) Dua hal yang dapat mengubah perilaku dan keadaan sosial adalah komunikasi dan pengambilan keputusan.

### c. Proses Komunikasi

Komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi bila didukung unsure-unsur komunikasi, dan komunikasi memerlukan proses. Menurut Purwanto (2012, hal.12) Komunikasi memerlukan proses perhatikan seseorang berbicara, menulis, mendengarkan, dan membaca. Proses komunikasi terdiri dari:

- 1) Pengirim mempunyai suatu idea tau gagasan
- 2) Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
- 3) Pengirim menyampaikan pesan
- 4) Penerima menerima pesanan
- 5) Penerima menafsirkan pesan
- 6) Penerima member tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim

Berikut ini menjelaskan proses komunikasi:

- 1) Pengirim Mempunyai Suatu Ide/Gagasan.

Sebelum proses menyampaikan pesan dapat dilakukan, pengirim pesan harus menyiapkan idea tau gagasan apa yang ingin disampaikan kepada pihak lain atau audiens.

- 2) Pengirim Mengubah Ide menjadi suatu pesan

Dalam suatu proses komunikasi, tidak semua ide dapat diterima atau dimengerti dengan sempurna.

- 3) Pengirim Menyampaikan pesan

Setelah mengubah atau menyampaikan pesan melalui berbagai saluran yang ada kepada sipenerima pesan.

4) Penerima Menerima pesan

Komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi, bila pengirim (komunikator) mengirimkan suatu pesan dan penerima (komunikan) menerima pesan tersebut.

5) Penerima Menafsirkan Pesan

Setelah penerima pesan, tahap berikutnya adalah bagaimana ia dapat menafsirkan pesan.

6) Penerima memberikan Tanggapan dan Umpan Balik kepengirim

Umpan balik (*feedback*) adalah penghubung akhir dalam suatu mata rantai komunikasi. Umpan balik tersebut merupakan tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas suatu pesan.

**d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Mangkunegara (2017, hal. 148) merupakan faktor dari pihak *sender* atau disebut juga komunikator, dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan.

1) Faktor dari pihak sender atau komunikator, yaitu dengan keterampilan, sikap, pengetahuan sender, media saluran yang digunakan.

a) Keterampilan *sender*

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tulis maupun lisan.

b) Sikap *sender*

Sikap sender sangat berpengaruh pada receiver, sender yang bersikap angkuh terhadap receiver dapat mengekibatkan informasi

atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh receiver. Begitu pula sikap sender yang ragu-ragu dapat mengakibatkan receiver menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, sender yang harus mampu bersikap meyakinkan receiver terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

c) Pengetahuan *sender*

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada receiver se jelas mungkin. Dengan demikian, receiver akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan sender.

d) Media saluran yang digunakan oleh *sender*

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada receiver. Sender perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian receiver.

2) Faktor dari pihak *receiver*, yaitu keterampilan receiver, sikap receiver, pengetahuan receiver, dan media saluran komunikasi.

a) Keterampilan *receiver*

Keterampilan receiver dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh sender akan dapat dimengerti dengan baik, jika receiver mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

b) Sikap *receiver*

Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, *receiver* bersikap apriori, meremehkan, berprasangka buruk terhadap *sender*, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*. Maka dari itu *receiver* haruslah bersikap positif terhadap *sender*, sekalipun pendidikan *sender* lebih rendah dibandingkan dengannya.

c) Pengetahuan *receiver*

Pengaruh *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

## d) Media saluran komunikasi

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh *sender* dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

#### **e. Indikator Komunikasi**

Indikator Komunikasi menurut Afandi (2018, hal.64) sebagai berikut :

- 1) Bijaksana
- 2) Kesopanan
- 3) Kata yang tepat
- 4) Bahasa yang sopan dan halus
- 5) Penerimaan tanggapan dari pesan yang disampaikan
- 6) Penerima tanggapan dari informasi tugas
- 7) Penerima kapasitas tugas

### **3. Motivasi**

#### **a. Pengertian Motivasi**

Motivasi adalah sebuah alasan atau dorongan seseorang untuk bertindak. Orang yang tidak mau bertindak sering kali disebut tidak memiliki motivasi. Alasan atau dorongan itu bisa datang dari luar maupun dari dalam diri. Sebenarnya pada dasarnya semua motivasi datang dari dalam diri, faktor luar hanyalah pemicu munculnya motivasi tersebut, motivasi dari luar atau disebut motivasi ekstrinsic yaitu motivasi yang datang dari luar diri kita. Sementara motivasi dari dalam atau motivasi intrinsic yaitu motivasi yang muncul dari inisiatif dari dalam diri sendiri.

Pendapat Mangkunegara (2017, hal. 93) motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya. Sedangkan, motif merupakan suatu dorongan yang kebutuhan dalam

diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya.

Pendapat Wibowo (2017, hal. 322) motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan, intensitas, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan.

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (situation). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Sikap mental karyawan haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi, dan tujuan).

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa motivasi merupakan suatu dukungan yang diberikan kepada seseorang yang menjadi penerima dukungan tersebut, sehingga mampu memberikan dorongan kepada orang tersebut untuk melakukan sebuah tindakan dalam mencapai tujuan tertentu.

#### **b. Teori-Teori Motivasi**

Menurut Mangkunegara (2017, hal. 94-100) ada lima macam teori motivasi yaitu :

1) Teori kebutuhan

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri.

2) Teori ERG (Existence, Relatedness, Growth) dari Alderfer

Teori ERG merupakan refleksi dari nama tiga dasar kebutuhan yaitu :

- a) Existence needs. Kebutuhan ini berhubungan dengan fisik dan eksistensi karyawan, seperti makan, minum, pakaian, bernapas, gaji, keamanan kondisi kerja, fringe benefits.
- b) Relatedness needs. Kebutuhan interpersonal, yaitu kepuasan dalam berinteraksi dalam lingkungan kerja.
- c) Growth needs. Kebutuhan untuk mengembangkan dan meningkatkan pribadi. Hal ini berhubungan dengan kemampuan dan kecakapan karyawan.

3) Teori Insting

Teori motivasi insting timbulnya berdasarkan teori evaluasi Charles Darwin. Darwin berpendapat bahwa tindakan yang *intelligent* merupakan reflex dan insting yang diwariskan. Oleh karena itu, tidak semua tingkah laku dapat direncanakan sebelumnya dan dikontrol oleh pikiran.

4) Teori Drive

Konsep drive menjadi konsep yang tersohor dalam bidang motivasi sampai tahun 1918. Woodworth menggunakan konsep tersebut sebagai energi yang mendorong organisasi untuk melakukan suatu

tindakan. Kata Drive dijelaskan sebagai aspek motivasi dari tubuh yang tidak seimbang. Motivasi didefinisikan sebagai suatu dorongan yang membangkitkan untuk keluar dari ketidak seimbangan atau tekanan.

#### 5) Teori Lapangan

Teori lapangan merupakan konsep dari Kurt Lewin. Teori ini merupakan pendekatan kognitif untuk mempelajari perilaku dan motivasi. Teori lapangan lebih memfokuskan pada pikiran nyata seseorang karyawan ketimbang pada insting atau habit. Kurt Lewin berpendapat bahwa perilaku merupakan suatu fungsi dari lapangan pada momen waktu.

Sedangkan menurut Wibowo (2017, hal. 337-338) mengatakan motivasi dapat diperoleh melalui :

##### 1) *Reinforcement theory.*

Teori penguatan menyatakan bahwa keberhasilan mencapai tujuan dan penghargaan bertindak sebagai insentif dan penguat positif perilaku. Sukses yang berulang diwaktu yang akan datang apabila kebutuhan yang sama timbul.

##### 2) *Expectancy theory.*

Menurut teori harapan, motivasi hanya mungkin apabila terjadi hubungan yang jelas dirasakan dan dapat dipergunakan antara kinerja dan outcomes, dan outcomes dilihat sebagai sarana untuk memuaskan kebutuhan.

3) *Self-efficacy*.

Efikasi diri mengindikasikan bahwa motivasi diri akan secara langsung dihubungkan dengan *self-belief* atau keyakinan individual yang memungkinkan mereka dapat menyelesaikan tugas tertentu, mencapai tujuan tertentu atau belajar sesuatu. Tujuan penting manajemen kinerja adalah meningkatkan *self-efficacy* dengan memberi individu peluang untuk mempertimbangkan dan mendiskusikan dengan manajer mereka tentang bagaimana mereka dapat melakukan lebih banyak. Tetapi tanggung jawabnya adalah pada manajer untuk mendorong keyakinan diri dalam pikiran mereka yang diajak mendiskusikan kinerja dan pengembangan.

4) *Social Learning theory*.

*Social learning* mengombinasikan aspek penguatan dan teori harapan. Teori ini mengenal penting konsep dasar penguatan sebagai penentu perilaku masa depan, tetapi juga menekankan pentingnya faktor psikologis internal, terutama harapan tentang nilai tujuan dan kemampuan individu untuk mencapainya.

**c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Pendapat Torang (2013, hal. 59-60) ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan, yaitu :

- 1) Rasa aman
- 2) Kesempatan untuk maju (naik tingkat, memperoleh jabatan dan keahlian)

- 3) Tipe pekerjaan (sesuai dengan latar belakang pendidikan, pengalaman, bakat, dan minat karyawan)
- 4) Reputasi organisasi/ perusahaan (memberikan kebanggaan bila bekerja pada organisasi/ perusahaan tersebut)
- 5) Rekan kerja (sepaham dan dapat bekerja sama)
- 6) Pemimpin (hubungan baik dengan bawahannya, mengenal bawahannya, dan mempertimbangkan pendapat bawahannya)
- 7) Jam kerja (teratur)
- 8) Kondisi kerja (kebersihan, suhu yang baik, ada ventilasi, tidak ribut dan bau)
- 9) Fasilitas (kesempatan cuti, jaminan kesehatan, pengobatan dll)

Sedangkan Menurut Sutrisno (2013, hal. 116) faktor yang mempengaruhi motivasi adalah :

1) Faktor Intern

Faktor Intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

a) Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup dimuka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, dan sebagainya.

Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk :

- (1) Memperoleh kompensasi yang memadai
- (2) Pekerjaan yang tepat walaupun penghasilan tidak begitu memadai.

(3) Kondisi kerja yang aman dan nyaman.

b) Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari contohnya, keinginan untuk memiliki sepeda motor dapat mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan.

c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati, oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.

d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Bila kita perinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal sebagai prestasi :

- (1) Adanya penghargaan terhadap prestasi
- (2) Adanya hubungan yang harmonis dan kompak
- (3) Pimpinan yang adil dan bijaksana, dan
- (4) Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

e) Keinginan untuk berkuasa

2) Faktor Ekstern

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang yaitu :

a) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

b) Kompensai yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendiring para karyawan bekerja dengan baik. Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang, maka besar kecilnya kompensasi yang diterima dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

c) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan.

d) Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan.

e) Status dan tanggung jawab

Status dan kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengarahkan kompensasi semata, tetapi pada suatu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan.

f) Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipenuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi karyawan.

#### **d. Indikator yang Mempengaruhi Motivasi**

Adapun indikator motivasi menurut Mangkunegara (2017, hal 111) meliputi yaitu :

1) Kerja keras

Yaitu melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki.

2) Orientasi masa depan

Yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana akan hal tersebut.

3) Usaha untuk maju

Yaitu melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan.

- 4) Rekan kerja yang dipilih  
Yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan.
- 5) Tingkat cita-cita yang tinggi  
Yaitu apa yang diinginkan yang mungkin dapat dicapai dengan usaha atau perjuangan.
- 6) Orientasi tugas/ sasaran  
Yaitu kepemimpinan yang ditunjukkan dengan fokus kepada pekerjaan-pekerjaan serta tanggung jawab.
- 7) Ketekunan  
Yaitu upaya berkesinambungan untuk mencapai tujuan tertentu tanpa mudah menyerah hingga meraih keberhasilan.
- 8) Pemanfaatan waktu  
Yaitu keadaan dimana pekerja bisa melakukan segala hal yang diinginkan tanpa adanya paksaan.

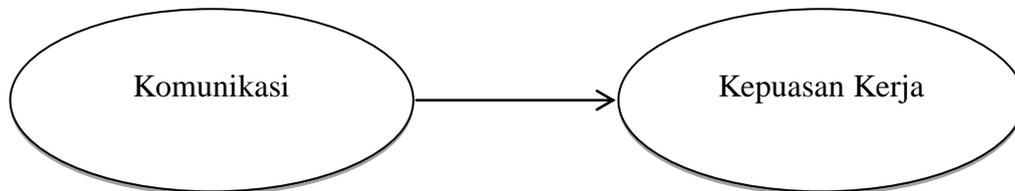
## **B. Kerangka Konseptual**

### **1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Menurut Bangun (2012, hal. 360) komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada atau dari pihak lain. Kesalahan dalam berkomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik dan dapat berakibat fatal, dan tidak tercapai sasaran.

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian.

Berdasarkan hasil penelitian Nuraini (2014) menyatakan komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan.

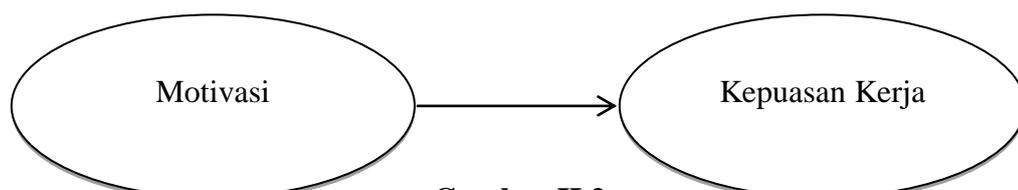


**Gambar II.1**  
**Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja**

## **2. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja**

Motivasi adalah suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku secara teratur atau motivasi suatu pendekatan tradisional diterapkan oleh banyak perusahaan seperti meningkatkan upah dan memperbaiki tunjangan. Motivasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sebab hubungan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik motivasi yang dilakukan di dalam organisasi maka akan baik pula tingkat kepuasan kerja dalam organisasi tersebut.

Hasil penelitian Siswadi (2015) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor motivasi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan pada pegawai PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.



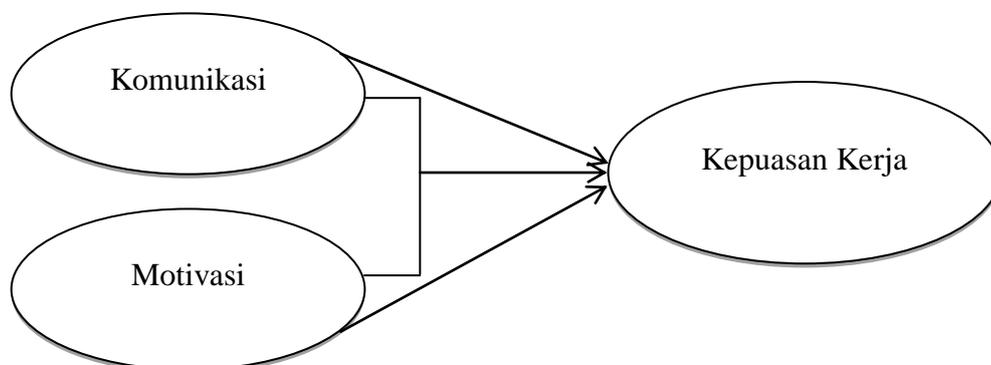
**Gambar II.2**  
**Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja**

### 3. Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi yang baik tidak hanya berbicara ataupun surat-menyurat saja. Menurut Muhammad (2012, hal. 4) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Disamping komunikasi pimpinan juga perlu meningkatkan aspek motivasi. Motivasi adalah kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhannya. motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Namun kini mulai disadari bahawa selain komunikasi kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang sangat berperan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian Sony Bagus Purwanto (2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Proyek Pondasi Tower di Timor Leste PT Cahaya Inspirasi Indonesia)



**Gambar II.3**  
**Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja**

### **C. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian.

1. Ada pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.
2. Ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.
3. Ada pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah asosiatif, yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan dalam hal ini adalah kasual (Hubungan sebab akibat), yakni dengan adanya perubahan suatu variabel akan diikuti perubahan variabel yang lain.

#### B. Defenisi Operasional

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

1. Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Adapun indikator kepuasan kerja sebagai berikut :

**Tabel III.1 Indikator Kepuasan Kerja**

No	Indikator	No. Item Pernyataan
1.	Kerja	Item 1 & 2
2.	Pengawasan	Item 3 & 4
3.	Upah	Item 5 & 6
4.	Promosi	Item 7 & 8
5.	<i>Co-worker</i> (Rekan kerja)	Item 9 & 10

Sumber: Mangkunegara, (2013, hal. 126)

## 2. Komunikasi ( $X_1$ )

Menurut (Mangkunegara, 2017) komunikasi merupakan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

**Tabel III-2**  
**Indikator Komunikasi**

No	Indikator	No. Item Pernyataan
1.	Keterbukaan	Item 1 & 2
2.	Empati	Item 3 & 4
3.	Dukungan	Item 5 & 6
4.	Kesamaan	Item 7 & 8

Sumber : Husein Umar, (2009, hal. 26-27)

## 3. Motivasi ( $X_2$ )

Menurut (Eva dan Boge, 2017.), Motivasi adalah suatu dukungan yang diberikan kepada seseorang yang menjadi penerima dukungan tersebut sehingga mampu memberikan dorongan kepada orang tersebut untuk melakukan sebuah tindakan dalam mencapai tujuan tertentu.

**Tabel III-3**  
**Indikator Motivasi**

No	Indikator
1	Balas jasa
2	Kondisi kerja
3	Fasilitas kerja
4	prestasi kerja
5	Pengakuan diri atasan
6	Pekerjaan itu sendiri

Sumber : (Afandi, 2018)

### C. Tempat dan Waktu

#### 1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Bank SUMUT Cabang Iskandar Muda yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No. 49 Medan.

#### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan mulai Bulan Mei 2019 sampai dengan September 2019.

**Tabel III-4  
Skedul Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																			
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra riset	■	■																		
2	Pengajuan judul		■																		
3	Penyusunan proposal		■	■	■	■	■	■	■												
4	Bimbingan proposal									■	■	■	■	■	■	■	■				
5	Seminar proposal																	■			
6	Penyusunan skripsi																		■		
7	Bimbingan Skripsi																		■	■	■
8	Pengesahan Skripsi																			■	■
9	Sidang meja hijau																				■

### D. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian adalah masalah populasi dan sampel sebagai dua hal yang berkaitan. Peneliti mungkin tidak bermaksud melakukan penelitian kepada seluruh elemen, anggota atau unsur di dalam sebuah wilayah pengamatan, tapi memfokuskan diri hanya kepada sebagian dari anggota populasi.

## 1. Populasi

Populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian. Dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan yang berjumlah 40 orang karyawan yang terdiri dari 27 karyawan tetap dan 13 karyawan honorer.

No	Bagian	Jumlah
1	Pemimpin Devisi Kredit	1
2	Pemimpin Devisi Pengawasan	2
3	Relationship Manager	2
4	Pemimpin Seksi Pemasaran	1
5	Pelaksana Pemasaran	7
6	Pemimpin Seksi Penyelamatan Kredit	1
7	Pelaksana Penyelamat Kredit	1
8	Pemimpin Seksi Legal Aspek	1
9	Pelaksana Seksi Legal dan Admin Kredit	1
10	Pemimpin Seksi Pelayanan Nasabah	3
11	Pelaksana Pelayanan dan Info Nasabah (CS)	1
12	Head Teller	2
13	Teller	1
14	Pemimpin Seksi Operasional	3
15	Pelaksana Transfer (Pajak)	1
16	Pelaksana IT dan Akuntansi	1
17	Pelaksana Umum dan Pegawai	1
18	Pelaksana Umum dan Verifikasi	1
19	Kontrol Intern	2
20	Back Office	3
21	TKD	4
	Total	40

## 2. Sampel

Sampel adalah wakil-wakil dari populasi. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan untuk periode 2019 sebanyak 40 orang.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Angket/Kuisisioner

Kuisisioner adalah pernyataan/ pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dapat digunakan apabila jumlah responden penelitian cukup banyak. Angket yang ditujukan kepada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan, berkaitan dengan komunikasi dan motivasi untuk mengetahui peningkatan kinerja karyawan skala likert dan setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi jawaban sebagai berikut :

**Tabel III-5**  
**Skala Likert**

No.	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Zulkarnain, 2015)

Skala likert dirancang untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala pertanyaan dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju bertujuan untuk menunjukkan keakraban, intensitas atau frekuensi atas jawaban responden dari pertanyaan atau pernyataan dari variabel yang diteliti. Agar hasil

kuisisioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data, maka harus melewati uji validitas dan reabilitas sebagai berikut :

a. Validitas

Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketetapan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrumen valid atau benar maka hasil pengukuranpun kemungkinan akan benar. Teknik statistik yang dapat digunakan adalah korelasi :

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

$n$  = Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$  = Jumlah pengamatan variabel X

$\sum y_i$  = Jumlah pengamatan variabel Y

$(\sum x_i^2)$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel X

$(\sum y_i^2)$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel Y

$(\sum x_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel X

$(\sum y_i)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variabel Y

$(\sum x_i y_i)$  = Jumlah hasil kali variabel X dan Y

$r_{xy}$  = Besarnya korelasi antara kedua variabel X dan Y

Hipotesisnya sebagai berikut :

$H_0: \rho = 0$  [tidak ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (tidak valid)]

$H_a: \rho \neq 0$  [ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (valid)] kriteria

penerimaan atau penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- 1) Tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas kesalahan yang dihitung lebih kecil dari probabilitas kesalahan yang ditetapkan ( $\text{sig} < \alpha_{0,05}$ )

- 2) Terima  $H_0$  jika nilai probabilitas kesalahan yang dihitung lebih besar dari probabilitas kesalahan yang ditetapkan ( $\text{sig} > \alpha_{0,05}$ )

Pengolah data computer banyak memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengolah data, dengan menggunakan SPSS. Dengan menggunakan SPSS, maka kriteria menarik kesimpulan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu instrumen adalah dengan melihat probabilitas kesalahan dari korelasi (disimbolkan dengan sig). nilai kesalahan (sig) hasil dari perhitungan SPSS tersebut dibandingkan dengan probabilitas kesalahan yang ditetapkan oleh peneliti yang disimbolkan dengan alpha ( $\alpha$ ). Umumnya dalam penelitian sosial nilai  $\alpha$  yang dipilih adalah 0,05. Jika nilai  $\text{sig} < \alpha_{0,05}$ , maka suatu item instrument yang uji korelasi adalah valid.

Berdasarkan hasil pengujian validitas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel III.6**  
**Hasil pengujian Validitas Komunikasi (X1)**

No	Pertanyaan	Rhitung	r tabel	Keterangan
1	Pertanyaan butir 1	0,531	0,312	Valid
2	Pertanyaan butir 2	0,597	0,312	Valid
3	Pertanyaan butir 3	0,672	0,312	Valid
4	Pertanyaan butir 4	0,551	0,312	Valid
5	Pertanyaan butir 5	0,702	0,312	Valid
6	Pertanyaan butir 6	0,401	0,312	Valid
7	Pertanyaan butir 7	0,725	0,312	Valid
8	Pertanyaan butir 8	0,747	0,312	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 16

**Tabel III.7**  
**Hasil Pengujian Validitas Motivasi (X2)**

No	Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Pertanyaan butir 1	0,848	0,312	Valid
2	Pertanyaan butir 2	0,686	0,312	Valid
3	Pertanyaan butir 3	0,622	0,312	Valid
4	Pertanyaan butir 4	0,647	0,312	Valid
5	Pertanyaan butir 5	0,584	0,312	Valid

6	Pertanyaan butir 6	0,520	0,312	Valid
7	Pertanyaan butir 7	0,476	0,312	Valid
8	Pertanyaan butir 8	0,466	0,312	Valid
9	Pertanyaan butir 9	0,384	0,312	Valid
10	Pertanyaan butir 10	0,411	0,312	Valid
11	Pertanyaan butir 11	0,499	0,312	Valid
12	Pertanyaan butir 12	0,482	0,312	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 16

**Tabel III.8**  
**Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja (Y)**

No	Pertanyaan	r hitung	rtabel	Keterangan
1	Pertanyaan butir 1	0,677	0,312	Valid
2	Pertanyaan butir 2	0,702	0,312	Valid
3	Pertanyaan butir 3	0,649	0,312	Valid
4	Pertanyaan butir 4	0,574	0,312	Valid
5	Pertanyaan butir 5	0,696	0,312	Valid
6	Pertanyaan butir 6	0,412	0,312	Valid
7	Pertanyaan butir 7	0,506	0,312	Valid
8	Pertanyaan butir 8	0,418	0,312	Valid
9	Pertanyaan butir 9	0,523	0,312	Valid
10	Pertanyaan butir 10	0,518	0,312	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 16

Berdasarkan data di atas bahwa semua item pernyataan setiap variabel dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *cronbach alpha*, dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2}$$

dimana :

r : Reliabilitas instrument

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  : Jumlah varians butir

$\sigma_1^2$  : Varians total

**Tabel III.9 Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai Reliabilitas</b>	<b>Status</b>
Komunikasi (X1)	0,752	Reliabel
Motivasi (X2)	0,716	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,727	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas penulis dapat menjelaskan bahwa hampir semua instrumen angket yang penulis sebarakan kepada seluruh responden memiliki nilai Cronbach Alpha keseluruhannya lebih besar dari kriteria yang dimaksud 0,60, maka hampir semua angket yang telah disebar oleh penulis kepada para responden adalah reliabel.

## **F. Tenik Analisis Data**

Teknis analisi data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, menurut azuar juliandi (2015, hal 85) analisis data kuantitatif adalah analisis data terhadap data-data yang mengandung angka-angka atau numerik tertentu. Analisis data kuantitatif biasanya menggunakan statistic-statistik yang beragam banyaknya, baik statistik deskriptif maupun statistik inferensial, statistik parametric maupun statistik nonparametrik.

### **1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi di dalam penelitian ini sebagai berikut

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan Kerja

a = Konstanta

$b_1$  dan  $b_2$  = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

$X_1 = \text{Komunikasi}$

$X_2 = \text{Motivasi}$

## 2. Uji Asumsi Klasik

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

### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Cara lain menguji normalitas data adalah dengan menggunakan Kolmogorov smirnov. Kriteria untuk menentukan normal atau tidaknya data, maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya. Data adalah normal, jika nilai Kolmogorov smirnov adalah tidak signifikan (Asymp. Sig (2-tailed)  $> \alpha 0,05$ ).

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (Variance inflasi factor/VIF), yang tidak melebihi 4 atau 5.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidak samaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi redual ini dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap,

maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusan adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (point-point) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3. Uji-t

Untuk mengetahui signifikannya atau tidak variabel bebas dengan variabel terikat. Dihitung dengan rumus sebagai berikut :

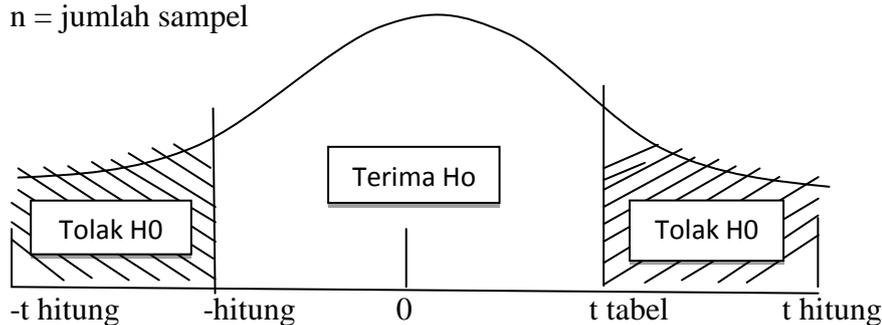
$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r_{xy})^2}}$$

Keterangan :

t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

rt = korelasi variial yang ditentukan

n = jumlah sampel



**Gambar III.1**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis Uji (t)**

Ketentuan :

Jika nilai t dengan probability korelasi yakni sig-2 tailed < taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05, maka H0 diterima, sehingga tidak ada korelasi tidak signifikan

antara variabel X dan Y, sedangkan jika nilai t dengan probabilitas t dengan korelasi yakni sig-2 tailed > taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05, maka H0 ditolak, sehingga ada korelasi signifikan antara variabel X dan Y.

#### 4. Uji F

Untuk mengetahui hipotesis variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama digunakan uji F dengan rumus sebagai berikut :

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

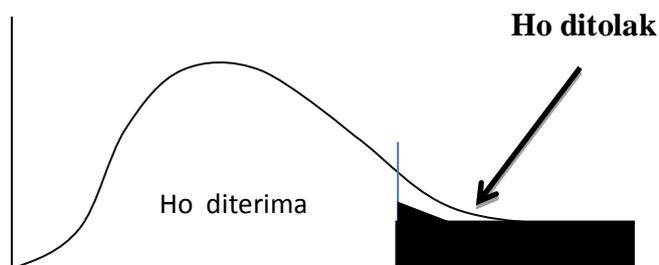
Keterangan:

$F_h$  = Tingkat signifikan

$R^2$  = Koefisien korelasi berganda yang telah ditemukan

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah anggota sampel



#### Kriteria Pengujian Hipotesis Uji (f)

Keterangan :

$F_{hitung}$  = hasil perhitungan korelasi komunikasi dan motivasi terhadap kinerja

$F_{tabel}$  = nilai f dalam tabel f berdasarkan n

Kriteria pengujian :

- a. Tidak signifikan jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak bila  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan –  
 $f_{hitung} > f_{tabel}$
- b. Signifikan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterimbar ma apabila  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan  
 $f_{hitung} > -f_{tabel}$

### 5. Koefisien Determinasi (D)

Untuk menguji koefisien determinasi (D), yaitu untuk mengetahui seberapa besar presentase yang dapat dijelaskan variabel bebas terhadap terikat :

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

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi berganda

Dalam hal ini  $f_{hitung}$  dibandingkan dengan  $f_{tabel}$  jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sedangkan jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil Penelitian**

**1. Deskripsi Hasil Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 8 pertanyaan untuk variabel  $X_1$ , 12 pertanyaan untuk variabel  $X_2$ , dan 10 pertanyaan untuk variabel  $Y$ , dimana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah Komunikasi, variabel  $X_2$  adalah Motivasi dan yang menjadi variabel  $Y$  adalah kepuasan kerja karyawan. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 40 orang karyawan sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating (LRS)*, agar mendapatkan hasil valid dan reliabel.

Tabel IV-1.

Skala Pengukuran Linkert's

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dan ketentuan diatas berlaku baik didalam menghitung variabel  $X_1$  dan  $X_2$  bebas (Komunikasi dan Motivasi) maupun variabel terikat (Kepuasan Kerja karyawan).

**2. Identitas Responden**

Responden penelitian ini seluruh karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan sebanyak 40 orang, yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik jenis kelamin, usia, maupun tingkat pendidikan yang dimiliki

karyawan. Dari kuesioner yang disebarakan diperoleh data karyawan sebagai berikut :

1) Jenis Kelamin Responden

Tabel IV-2  
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi (jumlah org)	Persentase (%)
1	Laki-laki	13 orang	32,5%
2	Perempuan	27 orang	67,5
Jumlah		40 orang	100%

Sumber : PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan

2) Kelompok Usia

Tabel IV-3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase %
1	20-30 Tahun	14 Orang	35%
2	31-40 Tahun	16 Orang	40%
3	41-50 Tahun	10 Orang	25%
Jumlah		40 Orang	100%

Sumber :PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah mayoritas usia responden yaitu usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 14 orang (35%), usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 16 orang (40%) dan usia 41-50 tahun sebanyak 10 orang (25%). Hal ini dikarenakan, perusahaan membutuhkan karyawan pada usia produktif sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang lebih baik.

3) Tingkat Pendidikan

Tabel IV.4  
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1	SLTA	4 orang	10%
2	D3	12 orang	30%
3	S1	24 orang	60%
Jumlah		40 orang	100%

Berdasarkan gambar diatas mayoritas perkerja merupakan mereka yang tingkat pendidikannya setingkat S1 (sarjana) dengan persentasi dominan sebesar 60% atau sekitar 24 orang. Untuk tingkat pendidikan Diploma 3 sebanyak 12 orang (30%) dan untuk tingkat pendidikan SLTA (10%).

#### a. Analisis Variabel Penelitian

Tabel IV-5  
Skor Angket Untuk Variabel X<sub>1</sub>(Komunikasi Kerja)

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	42,5	23	57,5	0	0	0	0	0	0	40	100
2	13	32,5	26	65,0	1	2,5	0	0	0	0	40	100
3	21	52,5	18	45,0	1	2,5	0	0	0	0	40	100
4	20	50,0	18	45,0	2	5,0	0	0	0	0	40	100
5	18	45,0	20	50,0	2	5,0	0	0	0	0	40	100
6	15	37,5	24	60,0	1	2,5	0	0	0	0	40	100
7	14	35,0	25	62,5	1	2,5	0	0	0	0	40	100
8	19	47,5	17	42,5	4	10,0	0	0	0	0	40	100

Sumber: Data penelitian (SPSS 16)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk pertanyaan tentang Saya terbuka dalam hal menyampaikan pendapat kepada atasan saya mayoritas responden menjawab setuju sebesar 57,5%,
2. Untuk pertanyaan tentang Saya rutin memberitahukan atasan saya mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung mayoritas responden menjawab setuju sebesar 60%,
3. Untuk pertanyaan tentang Saya berempati membantu teman kerja saya ketika mengalami kesulitan dalam bekerja mayoritas responden menjawab setuju sebesar 45%,

4. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan berempati kepada karyawan yang sedang mengalami kesusahan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 45%,
5. Untuk pertanyaan tentang Saya memberikan dukungan kepada rekan karyawan lain mayoritas responden menjawab setuju sebesar 50%,
6. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan selalu memberikan dukungan dalam bekerja mayoritas responden menjawab setuju sebesar 60%,
7. Untuk pertanyaan tentang Saya berdiskusi dengan karyawan lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 62,5%,
8. Untuk pertanyaan tentang Manajer selalu meminta pendapat karyawan sebelum memutuskan suatu persoalan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 42,5%,

Tabel IV-6  
Skor Angket Untuk Variabel X<sub>2</sub> (Motivasi)

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	20,0	28	70,0	4	10,0	0	0	0	0	40	100
2	9	22,5	25	62,5	6	15,0	0	0	0	0	40	100
3	9	22,5	26	65,0	5	12,5	0	0	0	0	40	100
4	11	27,5	25	62,5	4	10,0	0	0	0	0	40	100
5	14	35,0	21	52,5	5	12,5	0	0	0	0	40	100
6	12	30,0	22	55,0	6	15,0	0	0	0	0	40	100
7	7	17,5	28	70,0	5	12,5	0	0	0	0	40	100
8	13	32,5	24	60,0	3	7,5	0	0	0	0	40	100
9	5	12,5	33	82,5	2	5,0	0	0	0	0	40	100
10	1	2,5	35	87,5	3	7,5	1	2,5	0	0	40	100
11	3	7,5	31	77,5	6	15,0	0	0	0	0	40	100
12	2	5,0	34	85,0	3	7,5	1	2,5	0	0	40	100

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan memberikan kompensasi balas jasa kepada karyawan sesuai dengan beban pekerjaannya mayoritas responden menjawab setuju sebesar 70%,
2. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan menyesuaikan jumlah balas jasanya berdasarkan beban karyawan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 62,5%,
3. Untuk pertanyaan tentang Lingkun kerja saya membutuhkan karyawan untuk bekerja dengan baik mayoritas responden menjawab setuju sebesar 65%,
4. Untuk pertanyaan tentang Manajer selalu meminta pendapat karyawan sebelum memutuskan suatu persoalan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 62,5%,
5. Untuk pertanyaan tentang Kondisi kerja diperusahaan membuat saya nyaman dalam bekerja mayoritas responden menjawab setuju sebesar 52,5%,
6. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan memperhatikan fasilitas kerja di perusahaan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 55%,
7. Untuk pertanyaan tentang menjaga fasilitas perusahaan dengan baik mayoritas responden menjawab setuju sebesar 70%,
8. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan akan meberikan reward kepada karyawan berprestasi mayoritas responden menjawab setuju sebesar 60%,

9. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan memberikan penghargaan sesuai dengan prestasi kerjanya mayoritas responden menjawab setuju sebesar 82,5%,
10. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan melibatkan karyawan dalam mengambil suatu keputusan sulit mayoritas responden menjawab setuju sebesar 87,5%,
11. Untuk pertanyaan tentang Saya senang melakukan pekerjaan yang diberikan perusahaan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 77,5%,
12. Untuk pertanyaan tentang Saya tidak merasa terbebani dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 85%.

Tabel IV-7  
Skor Angket Untuk Variabel Y (Kepuasan Kerja)

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	6	15,0	28	70,0	6	15,0	0	0	0	0	40	100
2	13	32,5	21	52,5	6	15,0	0	0	0	0	40	100
3	10	25,0	22	55,0	8	20,0	0	0	0	0	40	100
4	10	25,0	26	65,0	4	10,0	0	0	0	0	40	100
5	8	20,0	24	60,0	8	20,0	0	0	0	0	40	100
6	8	20,0	13	32,5	2	5,0	0	0	0	0	40	100
7	18	45,0	22	55,0	0	0	0	0	0	0	40	100
8	17	42,5	23	57,5	0	0	0	0	0	0	40	100
9	3	7,5	34	85,0	3	7,5	0	0	0	0	40	100
10	3	7,5	36	90,0	2	5,0	0	0	0	0	40	100

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk pertanyaan tentang Saya merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini mayoritas responden menjawab setuju sebesar 70%,

2. Untuk pertanyaan tentang Saya merasa tenang karena diberikan kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaan saya mayoritas responden menjawab setuju sebesar 52,5%,
3. Untuk pertanyaan tentang Saya merasa nyaman dalam bekerja meskipun pengawasan dilakukan setiap waktu mayoritas responden menjawab setuju sebesar 55%,
4. Untuk pertanyaan tentang Pengawasan yang dilakukan perusahaan membuat karyawan merasa nyaman untuk bekerja dengan baik mayoritas responden menjawab setuju sebesar 65%,
5. Untuk pertanyaan tentang Saya puas dengan upah yang saya terima sehingga saya mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari mayoritas responden menjawab setuju sebesar 60%,
6. Untuk pertanyaan tentang Saya puas dengan gaji yang saya terima saat ini karena sudah sesuai dengan tanggung jawab mayoritas responden menjawab setuju sebesar 32,5%,
7. Untuk pertanyaan tentang Karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan tunjangan karir di perusahaan mayoritas responden menjawab setuju sebesar 55%,
8. Untuk pertanyaan tentang Perusahaan akan mempromosikan karyawan yang berprestasi mayoritas responden menjawab setuju sebesar 57,5%,
9. Untuk pertanyaan tentang Saya memiliki hubungan kerja sama yang baik dengan rekan kerja mayoritas responden menjawab setuju sebesar 85%
10. Untuk pertanyaan tentang Saya merasa senang untuk bekerja sama dengan rekan kerja saya mayoritas responden menjawab setuju sebesar 90%.

## B. Pembahasan

### 1. Pengujian Regresi Linear Berganda

Regresi dalam model persamaan Komunikasi kerja ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ) digunakan untuk membentuk nilai  $P_1, P_2, P_{\epsilon_1}$ .

Model persamaan adalah :  $Y = p_1X_1 + p_2X_2 + \epsilon_1$

**Tabel IV-8**  
**Kofesien Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	28.411	8.603
Komunikasi	.803	.770
Motivasi	.600	.546

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Dari tabel Coefficient diatas (pada kalam *Ustandardized Coefficient*) terlihat nilai-nilai coefficient regresinya adalah :

- Koffesien  $X_1$  adalah  $p_1 = 0,803$
- Koffesien  $X_2$  adalah  $p_2 = 0,600$

Jadi persamaan regresi linear ganda untuk dua predictor (Komunikasi dan Motivasi) adalah :

$$Y = 28,411 + 0,803 X_1 + 0,600X_2$$

Persamaan di atas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) memiliki kofesien  $b_i$  yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai hubungan yang searah terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Kerja). Variabel  $X_2$

(Motivasi) memiliki kontribusi relatif yang paling besar diantara kedua variabel bebas.

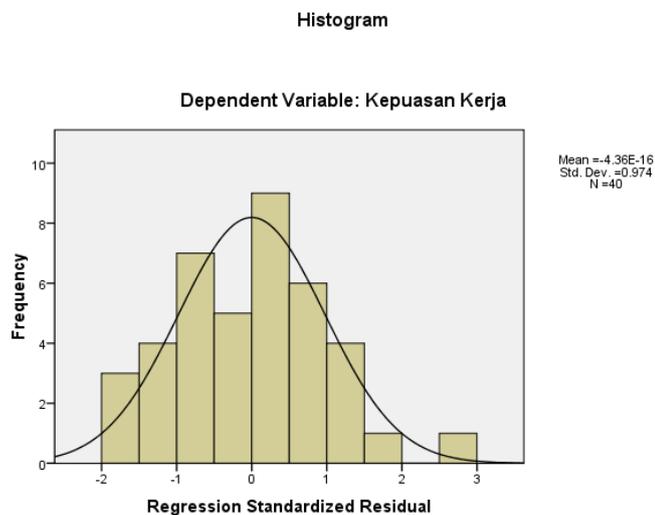
## 2. Pengujian Asumsi klasik

Dalam regresi linear berganda dikenal dengan beberap asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUES (*Best Linear Umbias Estimation*). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yaitu :

### a) Normalitas

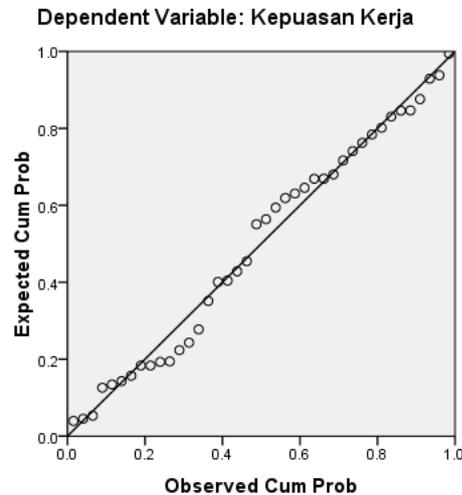
Pengujian normalita data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen atau indevendennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar IV.1**  
**Histogram**



Gambar IV-2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar diatas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

#### b) Multikolinearitas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*) bila nilai VIF lebih besar dari 10 maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala multikolinearitas.

**Tabel IV-10**  
**Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Komunikasi	.977	1.024
Motivasi	.977	1.024

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

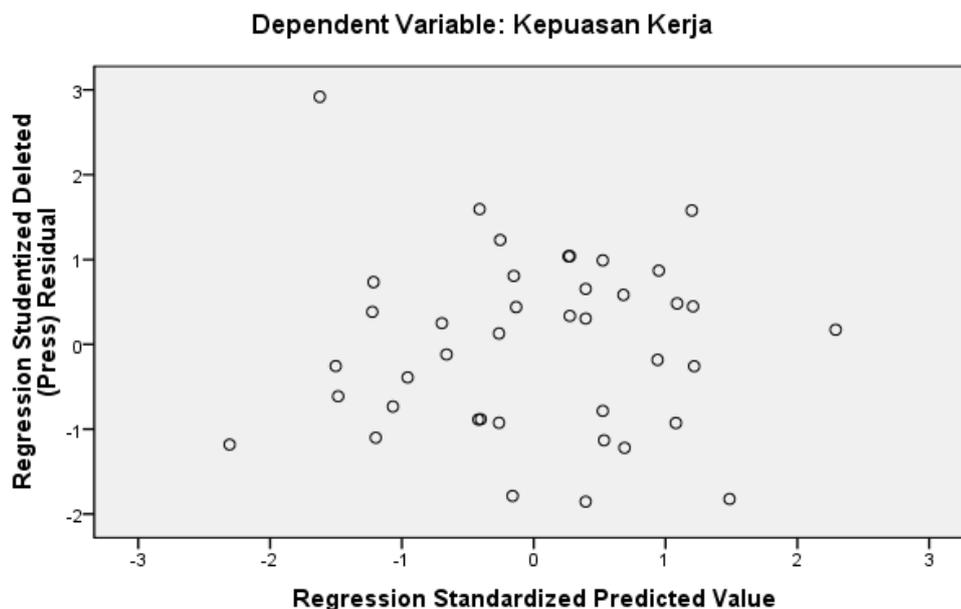
Variabel independen yakni Komunikasi ( $X_1$ ) 1,024 dan Motivasi ( $X_2$ ) 1,024 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5), sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

### c) Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidak samaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika varian residual dari pengamatan yang lain tetap maka disebut herokedastisitas. Model yang baik adalah terjadi herokedastisitas

Tabel IV.11  
Heterokeditas

#### Scatterplot



Gambar di atas memperlihatkan titik-menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah

angka 0 pada sumbu Y dengan demikian, tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

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

Nilai perhitungan koefisien korelasi ( $r_{yx}$ ) akan diuji tingkat signifikansinya dengan uji t. hipotesis misalnya adalah sebagai berikut :

$H_0 = 0$  = (tidak ada hubungan signifikan Komunikasi dan Motivasi terhadap kepuasan kerja).

$H_a = \rho \neq 0$  = (Ada hubungan signifikan Komunikasi dan Motivasi terhadap kepuasan kerja)

Tabel IV-11  
Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	28.411	8.603		3.302	.002		
Komunikasi	.803	.770	.698	7.609	.000	.977	1.024
Motivasi	.600	.546	.420	5.366	.000	.977	1.024

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Terlihat pada hasil Uji parsial tabel di atas diperoleh  $t_{hitung}$  untuk variabel Komunikasi ( $X_1$ ) sebesar 7,609 dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2 = 40-2 = 38$ , dengan demikian pengambilan keputusannya adalah : karena besarnya  $t_{hitung}$  7,609 >  $t_{tabel}$  2,024, dan diperoleh nilai sig pada Komunikasi ( $X_1$ ) 0,000 > 0,05 dikarenakan nilainya kurang dari 5% (0,05) maka berdasarkan ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti secara parsial Komunikasi ( $X_1$ ) mempengaruhi kepuasan kerja (Y).

Diperoleh  $t_{hitung}$  untuk variabel Motivasi ( $X_2$ ) sebesar 5,366. dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2 = 40-2 = 38$ , dengan demikian kriteria pengambilan keputusannya adalah : karena besarnya  $t_{hitung} 5,366 > t_{tabel} 2,024$ , dan diperoleh nilai sig pada Motivasi ( $X_2$ )  $0,000 < 0,05$  dikarenakan nilainya kurang dari 5% (0,05) maka berdasarkan ketentuan uji secara parsial Motivasi ( $X_2$ ) mempengaruhi Kepuasan Kerja (Y).

Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) yang dilakukan PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan Kota Medan sudah baik dan sangat menentukan atau berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja.

#### 4. Uji F

Ketentuannya, jika nilai probabilitas F (sig) pada tabel Anova  $< \alpha_{0,05}$ , maka  $H_0$  ditolak, namun bila nilai probabilitas Sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis diatas adalah sebagai berikut

Tabel IV- 12  
Anova

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.648	2	60.824	41.275	.000
	Residual	314.127	37	8.490		
	Total	335.775	39			

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Nilai  $f_{hitung}$  pada tabel diatas adalah 41,275 dengan sig  $0,000 < \alpha 0,05$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja (Y) pada taraf  $\alpha 0,05$ .

## 5. Determinasi

Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentase pengaruh Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ) maka dapat diketahui melalui uji determinasi yaitu sebagai berikut :

Tabel IV- 13  
Uji Determinasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.569 <sup>a</sup>	.323	.014	2.91374	.064	1.275	2	37	.291	1.875

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Nilai R-Square diatas diketahui adalah 0,323 atau 32,3% menunjukkan sekitar 32,3% variabel kepuasan kerja ( $Y$ ) yang dipengaruhi Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ). Sisanya 67,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## C. Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (Komunikasi dan Motivasi) berpengaruh terhadap  $Y$  (kepuasan kerja), lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh variabel Komunikasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ) ditunjukkan oleh  $t_{hitung}$  sebesar 7,609 dengan probabilitas  $sig_{0,000} < \alpha = 0,05$ . Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin tinggi/makin

baik variabel  $X_1$ (Komunikasi) maka akan tinggi/baik variabel Y (kepuasan kerja).

Hal ini menandakan apabila komunikasi terjalin dengan baik di PT. Bank Sumut maka akan semakin tinggi kepuasan kerja di PT. Bank Sumut. Komunikasi dalam perusahaan menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Dengan komunikasi yang baik, pebisnis bisa menjual produk yang dimiliki dengan lebih baik dan juga bisa menghindari terjadinya kesalahpahaman antar kedua belah pihak. Dalam kegiatan bisnis, seperti pemasaran pastinya membutuhkan komunikasi yang baik terutama kepada konsumen agar produk yang dimiliki bisa diterima sepenuhnya.

Menurut Bangun (2012, hal. 360) komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada atau dari pihak lain. Kesalahan dalam berkomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik dan dapat berakibat fatal, dan tidak tercapai sasaran. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Berdasarkan hasil penelitian Nuraini (2014) menyatakan komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan.

## 2. Pengaruh variabel Motivasi ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Kerja

Ditunjukkan oleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,366 dengan probabilitas  $sig_{0,000} <$  dari  $\alpha = 0,05$ . Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin tinggi/makin baik variabel  $X_2$  (Motivasi) maka akan tinggi//baik variabel Y (kepuasan kerja). Menurut Edy Sutrisno (2009, hal 150) Motivasi adalah suatu

tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku secara teratur atau motivasi suatu pendekatan tradisional diterapkan oleh banyak perusahaan seperti meningkatkan upah dan memperbaiki tunjangan. Motivasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sebab hubungan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik motivasi yang dilakukan di dalam organisasi maka akan baik pula tingkat kepuasan kerja dalam organisasi tersebut.

Kepuasan kerja sangatlah penting dalam suatu organisasi (perusahaan). Dalam hal ini karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja yaitu dimana karyawan akan merasakan puas atau tidak puas dalam melakukan pekerjaan yang diberikan didalam suatu organisasi (perusahaan) untuk mencapai motivasi kerja yang tinggi. Menurut (Robbins, 2011) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perilaku individual terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan di tempat kerja maka cenderung lebih efektif dari pada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja. Jika karyawan bersikap positif terhadap pekerjaan yang dikerjakannya, maka ia akan memperoleh perasaan puas terhadap apa yang dikerjakannya. Sebaliknya jika karyawan bersikap negatif, maka ia akan merasa tidak puas terhadap apa yang dikerjakannya.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja merupakan suatu sikap dan umpan balik karyawan terhadap pekerjaannya. Menurut (Gibson, 2012) secara jelas menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara motivasi kerja dan kepuasan kerja, yang mana dikatakan bahwa kepuasan kerja menyebabkan adanya peningkatan motivasi kerja sehingga pekerja yang puas

akan lebih bekerja secara produktif dibandingkan dengan pekerja yang tidak puas.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang merasakan tingkat motivasi yang tinggi dalam suatu perusahaan atau organisasi maka karyawan dalam bekerja dapat menciptakan kepuasan kerja yang tinggi pula. Sebaliknya, jika karyawan merasakan tingkat kepuasan yang rendah dalam suatu perusahaan atau organisasi maka karyawan dalam bekerja akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Hasil penelitian Siswadi (2015) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor motivasi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan pada pegawai PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

### 3. Pengaruh variabel Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ )

Nilai  $f_{hitung}$  pada tabel diatas adalah 41,275 dengan  $sig_{0,000} < \alpha_{0,05}$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ) pada taraf  $\alpha_{0,05}$ . Nilai R-Square diatas diketahui adalah 0,323 atau 32,3% menunjukkan sekitar 32,3% variabel kepuasan kerja ( $Y$ ) yang dipengaruhi Komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ). Sisanya 67,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Menurut Muhammad (2012, hal. 4) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan

untuk mengubah tingkah laku. Disamping komunikasi pimpinan juga perlu meningkatkan aspek motivasi. Motivasi adalah kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhannya. motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Namun kini mulai disadari bahawa selain komunikasi kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang sangat berperan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian Sony Bagus Purwanto (2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Proyek Pondasi Tower di Timor Leste PT Cahaya Inspirasi Indonesia)

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Adanya pengaruh signifikan variabel Komunikasi kerjaterhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.
2. Ada pengaruh signifikanvariabel Motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.
3. Adanya pengaruh signifikan variabel Komunikasi dan Motivasi terhadap kepuasan kerjakaryawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas tentang Komunikasi dan Motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan Kota Medan, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan sebagai berikut :

1. Dan diharapkan pada Perusahaan PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan Kota Medan, agar dapat meningkatkan komunikasi dan hubungan yang baik sesama rekan kerja baik atasan maupun bawahan agar selalu terjaga dengan harmonis, aman, nyaman dan tentram sehingga terciptanya kepuasan karyawan yang baik.

2. Motivasi yang baik harus diberikan kepada karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan semangat, dan pihak manajemen memberikan semangat kepada karyawan agar timbul minat karyawan dalam bekerja agar apa yang diharapkan dapat tercapai dan apa yang dikerjakan mendapatkan hasil kerja yang memuaskan.
3. Dan untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah atau menggunakan variabel-variabel independen lainnya sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan lainnya di PT. Bank Sumut Cabang Iskandar Muda Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zanaf Publishing.
- Bahri, S. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 9-15.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Daulay, R., Khair, H. P., & Putri, L. P. (2016). *Manajemen*. Medan: USU Press.
- Hartati, S. (201). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Klaten. *Jurnal KESMAS*, 5(1), 1-9.
- Hasibuan, M. S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, S. M., & Bahri, S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71-80.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Edison, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1), 27-34.
- Lawasi, E. S. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerja Sama Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 5(1), 47-57.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan, Cetakan Pertama*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, S.P. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswadi, Y. (2015) Pengaruh motivasi Berprestasi dan lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 16(2), 27-46.

- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Usman, H. (2013). *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo, S. M. (2017). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Wuryanto, A. H. (2014). Model peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Peranan Komunikasi dan Motivasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja. *Abdul Hakim Wuryanto*. Vol.15, No.2, 1-18
- Zulkarnain. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU Press.