

## **ABSTRAK**

**Elvi Syafitri.1205160100.Pengaruh Tingkat Inflasi dan Harga Emas Terhadap Penyaluran Kredit KCA Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan.Skripsi,2016.**

Tingkat inflasi dan harga emas adalah indikator yang tepat untuk menganalisis perkembangan penyaluran kredit pasca krisis 2005 maupun 2008 karena dengan fluktuasi tingkat inflasi berpengaruh kepada naiknya harga pokok dan menambah masalah ekonomi yang melanda masyarakat Indonesia yang mengharuskan untuk memenuhi kebutuhannya baik produktif maupun konsumtif. Pendapatan pegadaian dapat menggambarkan profitabilitas pegadaian dan berperan penting dalam penyaluran kredit. Sedangkan fluktuasi harga emas dapat dikatakan mempengaruhi penyaluran kredit dikarenakan sebagian besar masyarakat yang menggadaikan barangnya berupa emas untuk memperoleh dana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel variabel tingkat inflasi dan harga emas terhadap penyaluran kredit KCA pada PT Pegadaian (persero) KANWIL I Medan.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dan pengujian asumsi klasik. Data yang digunakan adalah data periode 2012 sampai dengan 2016 dan menggunakan prediksi untuk tahun kedepannya.

Berdasarkan hasil analisis secara parsial tingkat inflasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penyaluran kredit KCA. Sedangkan harga emas berpengaruh negatif namun signifikan terhadap penyaluran kredit KCA. Secara simultan kedua variabel tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap penyaluran kredit KCA.

Kata kunci : Kredit KCA, tingkat inflasi, harga emas.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### Asalamu alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal sebagaimana mestinya, dimana merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Teristimewa kedua orang tua saya, ayahanda tercinta SUHENDRI dan ibunda tersayang SUMINI yang senantiasa memberikan dukungannya, serta doa restu yang sangat bermanfaat kepada penulis, semoga ALLAH SWT membalasnya dengan segala berkahnya.
2. Bapak Drs. Agussani , MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Zulaspan Tupti, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Januri, SE, M.Si, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE. M.Si, selaku Ketua Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Jufrizen, SE, Msi selaku Sekretaris Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Kepada Bapak Rahmat Bahagia selaku dosen pembimbing proposal ini.

9. Seluruh Dosen Ekonomi Manajemen atas ilmu dan pembekalan yang diberikan kepada penulis melaksanakan study di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Seluruh teman – teman manajemen B pagi stambuk 2012 yang nama nya tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas saran dan peran kalian dalam membantu penulis.
11. Terima kasih kepada orang – orang terdekat yang selama ini selalu memberi dukungan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
12. Terima kasih buat sahabat ku yang selalu bersama dalam keadaan suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih jauh dari sempurna baik dari segi teknis maupun segi materi ilmiahnya yang semuanya disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan penulis.

Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pihak pembaca sehingga dapat dijadikan masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan Penulis.

**Wassalamu alaikum Wr. Wb**

Medan, Maret 2016

**RIAN RAKA DWIN DANA**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	5
1. Batasan Masalah.....	5
2. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Uraian Teori.....	8
1. Kinerja Karyawan.....	8
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	8
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	9
c. Indikator Kinerja Karyawan.....	11
2. Komunikasi.....	12
a. Pengertian Komunikasi.....	12
b. Jenis – Jenis Komunikasi.....	13
c. Proses Komunikasi.....	14
d. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	15
e. Indikator Komunikasi.....	17

3. Kepuasan Kerja.....	18
a. Pengertian Kepuasan Kerja .....	18
b. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	19
c. Indikator Kepuasan Kerja.....	21
d. Dampak Kepuasan Kerja.....	23
e. Teori Kepuasan Kerja.....	26
B. Kerangka Konseptual .....	29
C. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	33
B. Definisi Operasional .....	33
1. Kinerja Karyawan.....	33
2. Komunikasi .....	34
3. Kepuasan Kerja .....	33
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Reliabilitas.....	40
F. Teknik Analisis Data .....	40
1. Uji Asumsi Klasik .....	41
a. Uji Normalitas .....	41
b. Uji Heterokedastisitas .....	42
c. Uji Autokorelasi .....	42

d. Uji Multikolinearitas .....	43
2. Metode regresi berganda .....	43
a. Uji t .....	44
b. Uji F .....	45
3. Koefisien Determinasi (R-Square) .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Karakteristik Responden.....	47
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	49
B. Pengolahan Data .....	51
1. Uji Asumsi Klasik .....	51
2. Pengujian Hipotesis.....	54
3. Koefisien Determinasi .....	58
C. Pembahasan .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1	Kerangka Konseptual.....	31
Gambar III.1	Kriteria Pengujian Hipotesis .....	45
Gambar III.2	Kriteria Pengujian Hipotesis .....	46
Gambar IV.1	Uji Normalitas .....	51
Gambar IV.2	Heterokedastisitas .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Indikator Kinerja Karyawan .....	33
Tabel III.2	Indikator Komunikasi .....	34
Tabel III.3	Indikator Kepuasan Kerja .....	34
Tabel.III.4	Jadwal Penelitian.....	35
Tabel III.5	Skala Likert .....	37
Tabel III.6	Hasil Uji Validitas Komunikasi (X1) .....	38
Tabel III.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X2) .....	39
Tabel III.8	Hasil Uji Validitas Komunikasi (Y) .....	39
Tabel III.9	Hasil uji reliabilitas X1, X2 dan Y .....	40
Tabel IV.1	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
Tabel IV.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel IV.3	Distribusi Responden Berdasarkan tingkat pendidikan.....	48
Tabel IV.4	Hasil Jawaban Responden Tentang Komunikasi (X1) .....	49
Tabel IV.5	Skor Angket Untuk Variabel X2 (Kepuasan Kerja).....	50
Tabel IV.6	Hasil Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan (Y) .....	50
Tabel IV.7	Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel IV.8	Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel IV.9	Uji t.....	55
Tabel IV.10	Uji F.....	57
Tabel IV.11	Koefisien Determinasi .....	58

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam suatu perusahaan, baik perusahaan swasta maupun perusahaan pemerintah atau BUMN. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal utama yang menjadi perhatian dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) organisasi adalah kinerja karyawan.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan di konfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi yang di emban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja (Wibowo,2007,hal 3).

Penilaian kerja lebih baik dilakukan beberapa kali dalam proses pelaksanaan kerja, sehingga masih terbuka kesempatan untuk mengejar ketertinggalan apabila terjadi kesengajaan kinerja. Di sisi lain, agaknya penilaian kinerja tidak hanya diterapkan pada pekerja individual, tetapi juga bagi kinerja tim dan organisasi (Wibowo,2007,hal 189).

Masalah kinerja tersebut dikarenakan bebrapa faktor, menurut Sehfudin (2011, hal 6) ada dua faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan yaitu faktor individu dan faktor organisasi. Faktor individu terdiri dari faktor kepribadian, faktor motivasi, faktor kemampuan (skill), faktor kepuasan kerja dan faktor pengetahuan kerja. Sedangkan faktor organisasi terdiri dari faktor gaya kepemimpinan, faktor tim kerja, faktor komunikasi organisasi, faktor teknologi dan fasilitas serta faktor konteks organisasi. Melalui faktor-faktor tersebut, diharapkan karyawan dapat memaksimalkan kinerja serta tanggung jawab atas pekerjaannya.

Komunikasi yang memegang peranan penting dalam suatu interaksi sosial pada perusahaan oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja. Karena tempat kerja merupakan suatu komunitas sosial yang memfokuskan pada peran dari komunikasi, sehingga aktivitas kerja dapat dioptimalkan. Menurut Dewi (2007, hal 3) menyatakan “bahwa komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan pihaklain terangsang untuk berfikir atau melakukan sesuatu”. Jadi komunikasi yang efektif bukanlah hal yang sama. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah keberhasilan individu maupun organisasi, dan itu akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Komunikasi merupakan suatu proses dari penyaluran informasi, baik dari dalam maupun dari luar organisasisecara timbal balik, komunikasi yang efektif adalah merupakan alternatif yang paling diinginkan guna memenuhi secara tepat dan efisien penyampaian pesan, intruksi-intruksi dan umpan baliknya dari para bawahan. Sekaligus mengkoreksi apakah pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh para bawahannya. Keseluruhan proses intruksi itu akan sangat bermanfaat bagi pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Selain komunikasi ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi yaitu kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja sangat mempengaruhi hidup pekerja, karena sebagian besar waktunya digunakan untuk bekerja. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka para karyawan akan merasa dihargai keberadaannya. hasil positif yang akan diperoleh adalah meningkatnya tingkat kinerja individual. Peningkatan kerja individual tersebut akan mendorong pula peningkatan kinerja manajerial secara tidak langsung. Kepuasan kerja seorang pekerja terhadap karakteristik pekerjaan, sikap dan kemampuan atasan, dukungan dan kerjasama rekan kerja, besarnya kompensasi dan kesempatan untuk promosi akan lebih

meningkatkan kinerja karyawan. Dengan kata lain terciptanya kepuasan kerja seorang karyawan terhadap perusahaan, secara otomatis akan mendorong mereka untuk meningkatkan baik kualitas maupun kuantitas pekerjaannya. Hal ini berarti kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan meningkatkan kinerja secara individual yang secara tidak langsung akan berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan (desi, 2010).

Begitu pula pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas sangat memperhatikan kinerja para staf sumber daya manusianya. Berdasarkan survey pendahuluan yang telah dilakukan penulis yang terkait dengan kinerja karyawan di antaranya kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, disamping itu kurangnya komunikasi antara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik terlihat dari adanya karyawan individualisme yang mengakibatkan kinerja karyawan kurang puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Terjadinya permasalahan kinerja seperti di atas dapat dipengaruhi oleh berbagai factor. Menurut Moehariono (2012, hal 96), kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu kinerja individu pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh beberapa factor, yaitu : 1) harapan mengenai imbalan, 2) dorongan, 3) kemampuan, 4)kebutuhan persepsi terhadap tugas, 5) imbalan internal dan eksternal, 6) persepsi terhadap tingkat imbalan, 7) kepuasan kerja.

Berdasarkan beberapa factor diatas, penulis memiliki factor komunikasi dengan kepuasan kerja.

*Pertama*, komunikasi. Komunikasi dapat mempengaruhi kinerja, berdasarkan atas pernyataan Rivai (2009,hal 808) bahwa manajemen memberikan para karyawan beberapa

informasi khusus yang nyata, yang dapat mereka hubungi. Semakin jelas penjabaran ini, semakin membantu usaha karyawan dan manajemen.

*Kedua*, kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Pencapaian hasil kerja keras dapat membuat individu merasa puas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa judul skripsi yang dapat diambil adalah **“Pengaruh Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang terjadi pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas yaitu :

1. Komunikasi antar karyawan kurang terjalin dengan baik, dilihat dari nilai-nilai individualisme yang dimiliki setiap karyawan.
2. Masih ada karyawan yang kurang puas dengan pekerjaannya, dilihat dari hasil kerja mereka yang kurang baik karena terburu-buru dalam menyelesaikannya.
3. Kinerja karyawan kurang baik, dapat dilihat dari seringnya menunda pekerjaan.

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

### **3. Batasan Masalah**

Agar masalah tidak berkembang luas, karena keterbatasan waktu dan ilmu pengetahuan penulis, maka sesuai dengan identifikasi masalah di atas, penelitian ini hanya membahas dan meneliti tentang komunikasi, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Sedangkan

karyawan yang menjadi objek peneliti adalah seluruh karyawan tetap pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

#### **4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas ?
2. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas ?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas ?

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

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

Adapun tujuan penelitian yang diharapkan adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang akan dicapai, maka manfaat dalam penelitian ini dapat dilihat dari dua segi, yaitu :

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan pengembangan ilmu yang berkaitan dengan komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan bagi peneliti lain dapat dijadikan bahan perbandingan.

b. Manfaat Praktis

Untuk memberi saran dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam melakukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan terutama dengan menggunakan komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

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

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

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

Menurut Noor (2003, hal 271) Kinerja adalah catatan mengenai akibat akibat yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi.

Mangkuneraga (2013, hal 67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Simanjuntak (2011, hal 1) kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Wibowo (2014, hal 7) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi. Kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang di capai dari pekerjaan tersebut.

Dengan demikian kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya didalam suatu perusahaan untuk dapat memperoleh hasil yang maksimal, sehingga pekerjaan yang dilaksanakan harus benar-benar dilaksanakan agar tercapainya tujuan organisasi.

## **b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan hasil dari proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Sehfudin (2011, hal 6) ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, yaitu sebagai berikut :

### f. Faktor individu

- a. Faktor kepribadian yaitu kepercayaan diri dimana semakin tinggi kepercayaan diri karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan maka semakin tinggi kinerja karyawan.
- b. Faktor Motivasi yaitu ketika seorang pemimpin mendorong karyawannya untuk suatu tujuan tertentu seperti pemberian intensif.
- c. Faktor kemampuan (*skill*) yaitu kemampuan atau keahlian karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standart kerja di perusahaan.
- d. Faktor kepuasan kerja yaitu perasaan atau sikap karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standart kerja diperusahaan.
- e. Faktor pengetahuan kerjaan yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan kerja.

### g. Faktor Organisasi

- a. Faktor Gaya Kepemimpinan yaitu faktor yang mendorong karyawan untuk berkomitmen pada organisasinya agar

- mempunyai kemauan yang kuat untuk menjadi anggota organisasi dan membuang keinginan untuk berpindah.
- b. Faktor Tim Kerja yaitu kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
  - c. Faktor Komunikasi Organisasi yaitu suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain.
  - d. Faktor Teknologi dan Fasilitas yaitu dimana perusahaan menggunakan teknologi sesuai kebutuhan kerja karyawan dan memfasilitasi kebutuhan kerja karyawan.
  - e. Faktor Konteks Organisasi yaitu dimana organisasi memberikan penghargaan kepada karyawan untuk mencoba memotivasi kinerja mereka dan mendorong loyalitas dan retensi.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2013, hal 67) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologi kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan reality (*knowledge + skill*) artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

## 2. Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap atau (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

### c. Indikator Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2013, hal 75) ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan suatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Adapun indikator kinerja karyawan yaitu “kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap kerja”.

#### 1. Kualitas Kerja

Mencerminkan peningkatan mutu dan standart kerja yang telah di tentukan sebelumnya. Biasanya di sertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi.

#### 2. Kuantitas Kerja

Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat di ukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.

### 3. Keandalan

Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.

### 4. Sikap Kerja

Mencerminkan sikap yang menunjukkan tinggi kerjasama di antara sesama dan sikap terhadap atasan juga terhadap karyawan dari organisasi lain.

## 2. **Komunikasi**

### a. **Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa isyarat. Seseorang yang melakukan komunikasi di sebut Komunikator. Orang yang di ajak berkomunikasi adalah Komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi di sebut Komunikatif. Orang yang komunikatif adalah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa isyarat sehingga orang lain dapat menerima informasi dengan harapan si pemberi informasi. Selain mampu menyampaikan informasi atau pesan, orang yang komunikatif juga mampu menerima informasi atau pesan yang di sampaikan kepadanya (Usman, 2006, hal 346).

Hasibuan (2011, hal 191) komunikasi adalah suatu alat untuk menyampaikan perintah, laporan, berita, ide, pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan agar di antara mereka terdapat interaksi.

Menurut Cangara (2011, hal 4) komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan umat manusia. Kebutuhan manusia untuk terhubung dengan sesamanya, diakui oleh hampir semua agama telah ada sejak adam dan hawa.

Sedangkan menurut T.Hani Handoko (2012, hal 272) Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Dari beberapa pendapat di atas dapat di simpulkan bahwa bahwa komunikasi dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi. Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat karyawan dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para karyawan.

#### **b. Jenis – jenis Komunikasi**

Menurut Tery dan Rue (2010 hal, 213) menyatakan komunikasi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu :

4. Komunikasi kebawah dan ke atas yaitu komunikasi mengalir dari puncak ke tingkat – tingkat bawah suatu organisasi dan dari tingkat bawah ke tingkat manajemen yang lebih tinggi.

5. Komunikasi formal dan informal yaitu komunikasi formal menggunakan saluran – saluran organisasi yang sudah di tetapkan, sedangkan komunikasi informal yaitu komunikasi yang diadakan karena kepentingan – kepentingan perorangan dan kelompok orang- orang.
6. Komunikasi lisan dan tertulis yaitu komunikasi yang memungkinkan pertukaran tatap muka, memupuk semangat persahabatan dan mendorong pertanyaan dan jawaban. Komunikasi tertulis adalah melalui laporan tertulis.

Oleh sebab itu leader melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan semuanya melalui komunikasi kepada bawahannya.

### **c. Proses Komunikasi**

Proses komunikasi adalah proses pengoperan dan penerimaan lambang – lambang yang mengandung arti. Syarat utama bahwa komunikasi di pahami adalah bahwa lambang – lambang di beri arti yang sama oleh komunikator dan komunikan. Menurut T.Hani Handoko (2012, hal 274-276) proses komunikasi meliputi :

#### 1) Sumber (*source*)

Sumber atau pengiriman berita memainkan langkah pertama dalam proses komunikasi. Sumber mengendalikan macam berita yang dikirim, susunan yang digunakan dan sering saluran melalui mana berita dikirim.

2) Pengubahan berita ke dalam sandi kode (*Encoding*)

Mengubah berita kedalam bentuk simbol – simbol verbal atau non verbal yang mampu memindahkan pengertian seperti kata-kata percakapan atau tulisan, angka, gerakan, ataupun kegiatan.

3) Pengiriman Berita (*Transmitting the Message*)

Mencerminkan komunikator terhadap media atau saluran-saluran distribusi.

4) Penerimaan Berita

Penerimaan berita oleh pihak penerima pada dasarnya orang-orang menerima melalui kelima panca indera mereka.

5) Pengertian atau penterjemahan kembali berita (*Decoding*)

Hal ini menyangkut pengertian simbol-simbol oleh penerima. Proses ini di pengaruhi oleh latar belakang, keudayaan, pendidikan lingkungan, praduga, dan gangguan disekitarnya.

6) Umpan Balik (*Feedback*)

Setelah berita diterima dan diterjemahkan, penerima mungkin menyampaikan berita balasan yang di tunjukkan kepada pengirim mula-mula atau ke orang lain.

**d. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi**

Komunikasi sebagai jembatan yang mempertemukan antar anggota dalam suatu perusahaan. Namun, terkadang belum menyadari betapa pentingnya komunikasi yang terkadang terputus. Hal ini mungkin terjadi sebagai akibat merasa dirinya paling penting.

Menurut Rivai (2009, hal 810) faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah :

#### G. Jabatan

Level jabatan sedikit banyaknya memengaruhi kelancaran komunikasi di antara pihak – pihak. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahannya merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.

#### H. Tempat

Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar karyawan yang selevel maupun antara atasan dengan bawahan.

#### I. Alat Komunikasi

Alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah sesungguhnya bukan penghalang lagi karena telah ada alat komunikasi seperti *hand-phone*

#### J. Kepadatan Kerja

Kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi, terutama di kota besar dengan volume kerja yang padat dan memerlukan ekstra hati – hati. Disini jangankan berkomunikasi, bahkan terkadang untuk makan pun tidak sempat.

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

Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan sebagai panduan pikiran dan perasaan seseorang untuk mengubah sikap, opini, atau perilaku orang lain dengan upaya memperoleh tanggapan.

Menurut Miftah (2010, hal 191) ada beberapa indikator komunikasi antara lain :

1) Keterbukaan

Menunjukkan kualitas keterbukaan dari komunikasi bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain.

2) Empati

Untuk merasakan bagaimana yang di rasakan oleh orang lain suatu perasaan bersama perasaan orang lain yakni mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan lawan bicara.

3) Dukungan

Dengan dukungan ini akan tercapai komunikasi antar pribadi yang efektif. Dukungan adakalanya terucapkan dan adakalanya tidak terucapkan.

4) Kepositifan

Dalam komunikasi antar pribadi kualitas ini paling sedikit terdapat aspek atau unsur yaitu komunikasi antar pribadi akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap seseorang.

5) kesamaan

karakteristik yang istimewa , karena kenyataannya manusia tidak ada yang sama.

Sedangkan menurut Rahmat (2000, hal 57) indikator komunikasi yang efektif yaitu :

- f. pengertian yaitu pemahaman dan penerimaan yang cermat terhadap isi pesan seperti yang dimaksud komunikator.
- g. Kesenangan yaitu bahwa dengan berkomunikasi akan menimbulkan rasa senang dan puas bagi pihak yang berkomunikasi.
- h. Mampu merubah sikap yaitu komunikasi yang dilakukan dapat mempengaruhi sikap peserta komunikasi sesuai dengan isi pesan.
- i. Hubungan Sosial yang baik artinya komunikasi bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan hubungan sosial ke arah yang lebih baik.

### **3. Kepuasan Kerja**

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

Kepuasan kerja di pandang sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan – harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas – realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, puas, ataupun tidak puas.

Menurut Noor (2013, hal 257) kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual, semakin banyak aspek – aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang di rasakan dan sebaliknya.

Menurut Badeni (2013, hal 43) kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini di sebabkan kepuasan kerja personel organisasi dapat mempengaruhi perilaku kerja.

Wibowo (2014, hal 413) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerjaan dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Sedangkan menurut Rivai (2009, hal 860) kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasakan pekerjaan dan aspek – aspeknya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah rasa menyenangkan dan tidak menyenangkan yang di rasakan oleh karyawan yang secara langsung berpengaruh pada emosional dan tingkah laku dalam bekerja berupa prestasi kerja , disiplin dan moral kerja.

#### **b. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja**

Pada dasarnya kepuasan kerja di pengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Sutrisno (2012, hal 77) faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

- c. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan.
- d. Keamanan kerja, faktor inidi sebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

- e. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- f. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
- g. Pengawasan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn-over*.
- h. Faktor intrinsik dari pekerjaan, atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- i. Kondisi kerja, termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.
- j. Aspek sosial dalam pekerjaan, merupakan salah satu sikap yang sulit di gambarkan tetapi di pandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
- k. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak di pakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

- l. Fasilitas, fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

**c. Indikator Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain dapat terjadi pula kepuasan kerja yang disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.

Menurut Rivai (2009, hal 860) ada beberapa indikator kepuasan kerja antara lain :

1) Isi pekerjaan

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

2) Supervisi

Pengawasan yang berkala dan selalu dilakukan oleh atasan atas pekerjaan yang diberikan terlaksanakan 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 pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja dan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

5) Gaji dan keuntungan dalam bidang financial lainnya seperti adanya insentif. Merupakan evaluasi karyawan terhadap pemenuhan kebutuhan hidup karyawan serta kesesuaian antara jumlah gaji dengan pekerjaan yang dilakukan.

6) Rekan kerja

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

7) Kondisi pekerjaan

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

Sedangkan menurut Smith, Kendall, dan Hullin dalam Mangkunegara (2013, hal 126) indikator kepuasan kerja adalah :

- 1) Kerja yaitu sampai sejauh mana tugas kerja di anggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab.
- 2) Pengawasan yaitu kemampuan pengawasan untuk membantu dan mendukung pekerjaan.

- 3) Upah yaitu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah dan gaji.
- 4) Promosi yaitu keadaan kesempatan untuk maju.
- 5) *Co-worker*, yaitu sejauh mana rekan kerja bersahabat dan berkompeten.

**d. Dampak kepuasan kerja**

Minat manajer dalam kepuasan kerja cenderung berpusat pada pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Menurut Wibowo (2014, hal 421) dampak dan kepuasan kerja yaitu :

1) Kepuasan dan produktivitas

Pekerja yang bahagia tidak berarti menjadi pekerja yang produktif pada tingkat individual, kenyataannya menganjurkan sebaliknya untuk lebih akurat, produktivitas mungkin mengarah pada kepuasan. Hal yang lebih menarik adalah apabila bergerak dari tingkat individu ke tingkat organisasi, terdapat perbaikan dukungan terhadap hubungan kepuasan dengan kinerja. Pada tingkat organisasi dari pekerja yang lebih puas, cenderung lebih efektif dari pada organisasi dengan sedikit pekerja yang puas.

2) Kepuasan dan kemangkiran

Hubungan antara kepuasan dan kemangkiran bersifat positif, tetapi korelasinya moderat, biasanya kurang dari 0,40. Keadaan tersebut masuk akal bahwa pekerja yang tidak puas pada umumnya kehilangan pekerjaan. Faktor lain mempunyai dampak pada hubungan dan menurunkan koefisien korelasinya.

### 3) Kepuasan dan pergantian

Kepuasan juga berhubungan secara negatif dengan pergantian, tetapi korelasinya lebih kuat dari pada yang di temukan untuk kemangkiran. Faktor lain seperti kondisi pasar tenaga kerja, harapan tentang alternatif peluang kerja dan lamanya bekerja dengan organisasi merupakan hambatan penting pada keputusan aktual untuk seseorang meninggalkan pekerjaan.

### 4) Temuan penelitian

Sebagian besar orang pada umumnya merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, walaupun terdapat perbedaan kepuaan di antara mereka. Kepuasan kerja lebih tinggi dirasakan oleh mereka yang berada di negara industri maju. Tingkat kepuasan kerja menurun pada awal abad XXI karena menurunnya perkembangan ekonomi.

### 5) Respon terhadap ketidakpuasan kerja

Dalam suatu organisasi dimana sebagian terbesar pekerjaannya memperoleh kepuasan kerja, tidak tertutup kemungkinan sebagian kecil diantaranya merasakan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pekerja dapat ditunjukkan dalam sejumlah cara.

### 6) Pedoman meningkatkan kepuasan kerja

Wibowo (2014, hal 425) memberikan saran untuk mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan dengan cara sebagai berikut :

a) Membuat pekerjaan menyenangkan

Orang lebih puas dengan pekerjaan yang mereka senang kerjakan dari pada yang membosankan. Meskipun beberapa pekerjaan secara intrinsik membosankan, pekerjaan tersebut masih mungkin meningkatkan tingkat kesenangan ke dalam setiap pekerjaan.

b) Orang dibayar dengan jujur

Orang yang percaya bahwa sistem pengupahan tidak jujur cenderung tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini diperlakukan tidak hanya untuk gaji dan upah per jam tetapi juga *finger benefit*.

c) Mempertemukan orang dengan pekerjaan yang cocok dengan minatnya. Semakin banyak orang menemukan bahwa mereka dapat memenuhi kepentingan sambil di tempat kerja, semakin puas mereka dengan pekerjaannya.

d) Menghindari kebosanan dan pekerjaan berulang-ulang

Kebanyakan orang cenderung mendapatkan sedikit kepuasan dalam melakukan pekerjaan yang sangat membosankan dan berulang. Sesuai dengan *two-factor theory*, orang jauh lebih puas dengan pekerjaan yang meyakinkan mereka memperoleh sukses secara bebas melakukan kontrol atas bagaimana cara mereka melakukan sesuatu.

#### e. Teori Kepuasan Kerja

Pada umumnya terdapat banyak teori yang membahas masalah kepuasan seseorang dalam bekerja. Teori – teori kepuasan kerja menurut Mnagkunegara (2013, hal 120) antara lain :

##### 1) Teori keseimbangan (*Equity theory*)

Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *output-outcome* karyawan lain (*comparison-person*). Jadi jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang (*equity*) maka karyawan tersebut akan merasa puas. Tetapi apabila terjadi tidak seimbang (*mequity*) dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya dan ketidakseimbangan yang menguntungkan karyawan lainnya yang menjadi pembanding.

##### 2) Teori perbedaan (*Discrepancy theory*)

Teori ini pertama kali di pelopori oleh proter . ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang di rasakan karyawan. Locke mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh karyawan. Apabila yang di dapat karyawan ternyata lebih besar dari pada apa yang diharapkan maka karyawan tersebut menjadi puas. Dan sebaliknya.

3) Teori pemenuhan kebutuhan (*Need fulfilment theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai itu akan merasa tidak puas.

4) Teori pandangan kelompok (*Social reference group theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para karyawan karyawan dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, karyawan akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5) Teori dua faktor Herzberg (*Herzberg's two factor theory*)

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg (2004). Ia menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subjek insinyur dan akuntan. Masing – masing subjek diminta menceritakan kejadian yang dialami mereka baik yang menyenangkan (memberikan kepuasan) maupun yang tidak menyenangkan atau tidak memberi kepuasan. Kemudian dianalisis

dengan analisis isi. Untuk menentukan faktor – faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan.

6) Teori pengharapan (*Expectancy theory*)

Teori pengharapan dikembangkan oleh Victor H Vroom. Kemudian teori ini perluas oleh Porter dan Lawler. Vroom menjelaskan bahwa motivasi suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya. Pernyataan ini berhubungan dengan rumus di bawah ini :

$$\text{Valensi} \times \text{Harapan} = \text{Motivasi}$$

Keterangan :

4. Valensi merupakan kekuatan hasrat seseorang untuk mencapai sesuatu.
5. Harapan merupakan kemungkinan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu.
6. Motivasi merupakan kekuatan dorongan yang mempunyai arah pada tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Wibowo (2014, hal 414) Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya dari pada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Di antara teori kepuasan kerja adalah *Two-Factor Dan Value Theory*.

### 1) *Two – Factor Theory*

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa satisfaction (kepuasan) dan dissatisfaction (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivations* dan *hygiene factors*.

### 2) *Value Theory*

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar orang semakin rendah kepuasan orang.

## **B. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual atau kerangka bersintesa fikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dan berbagai teori yang telah dideskripsikan (Sugiyono, 2012 hal 89)

### **1. Hubungan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan**

Dewi (2007, hal 3) menyatakan “bahwa komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan pihak lain terangsang untuk berfikir atau melakukan sesuatu”. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan

menambah keberhasilan individu maupun organisasi dan itu akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian Kiswanto (2010) menyimpulkan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Adapun paradigma dari penelitian ini pengaruh komunikasi dengan kinerja karyawan dapat dilihat pada gambar berikut :



## **2. Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Disisi lain, dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan (Wibowo, hal 418). Penelitian yang dilakukan Indrawati (2013) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan.

Adapun paradigma dari penelitian ini pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dapat dilihat pada gambar berikut :

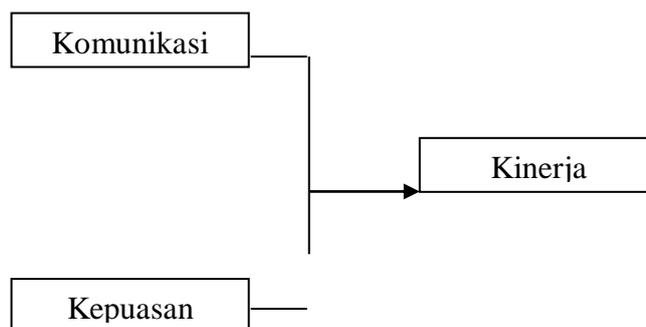


### 3. Hubungan Komunikasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Dewi (2007, hal 3) menyatakan bahwa “komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan pihak lain terangsang untuk berfikir atau melakukan sesuatu”. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah keberhasilan individu maupun organisasi dan itu akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Disisi lain, dapat pula terjadi kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan (Wibowo, hal 418).

Pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Medan Amplas dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar II.1**  
**Kerangka Konseptual**

### **C. Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian (Juliandi dan Irfan, 2013, hal 45). Oleh karena itu, jawaban yang diberikan masih berdasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada faktor-faktor yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka konseptual yang diuraikan diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.
2. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.
3. Ada pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

## BAB III

### METODEOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Didalam penelitian ini dilakukan metode penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variable atau lebih. Alasannya adalah karena penelitian asosiatif ketepatannya sudah teruji dalam hal mencari hubungan antara variable X dan Y serta untuk menjawab rumusan atau tujuan hipotesis mengenai dua variable.

#### B. Defenisi Operasional

Tujuan dari defenisi operasional adalah untuk mendeteksi sejauh mana variabel pada satu atau lebih, faktor lain dan juga dapat mempermudah dalam membahas penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasionalnya adalah :

##### 1. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya didalam suatu perusahaan untuk dapat memperoleh hasil yang maksimal, sehingga pekerjaan yang dilaksanakan harus benar-benar dilaksanakan agar tercapainya tujuan organisasi. Diukur dengan indikator :

**Tabel III.1**  
**Indikator Kinerja Karyawan**

No	Indikator	Item pernyataan
1.	Kualitas kerja	
2.	Kuantitas kerja	
3.	Keandalan	
4.	Sikap kerja	

##### 2. Komunikasi (X<sub>1</sub>)

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya.

**Tabel III.2**  
**Indikator Komunikasi**

No.	Indikator	Item pernyataan
-----	-----------	-----------------

1.	Keterbukaan	
2.	Empati	
3.	Dukungan	
4.	Kepositifan	
5.	Kesamaan	

### 3. Kepuasan kerja (X<sub>2</sub>)

kepuasan kerja adalah rasa menyenangkan dan tidak menyenangkan yang di rasakan oleh karyawan yang secara langsung berpengaruh pada emosional dan tingkah laku dalam bekerja berupa prestasi kerja , disiplin dan moral kerja.

**Tabel III.3**  
**Indikator Kepuasan Kerja**

No.	Indikator	Item Pernyataan
1.	Isi Pekerjaan	
2.	Supervisi	
3.	Organisasi dan Manajemen	
4.	Kesempatan Untuk Maju	
5.	Gaji	
6.	Rekan Kerja	
7.	Kondisi Kerja	

## C. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Medan Amplas.

### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan pada bulan Maret 2016 sampai dengan April 2016.

**Tabel.III.4**  
**Jadwal Penelitian**

Kegiatan penelitian	Bulan																Ket
	juli16				agst,16				sept 16				okt 16				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Riset Pendahuluan	■	■															
Pengajuan judul		■	■														
Penyusunan Poposal			■	■	■	■											
Seminar proposal							■										
Pengumpulan data							■										
Penyusunan skripsi								■	■	■	■						
Bimbingan Skripsi												■	■	■	■		
Sidang meja hijau																■	

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Sugiyono (2008.hal.115) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya atau jumlah seluruh objek yang karakteristiknya hendak diduga”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas yang berjumlah 57 orang.

##### 2. Sampel

Menurut Sugiono ( 2012, hal. 116 ) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam hal ini peneliti menggunakan seluruh karyawan yang bekerja Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas yang berjumlah 57 orang.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Studi dokumentasi, Daftar pertanyaan (koesioner) untuk mendapatkan data yang nyata berdasarkan masalah yang ada dalam organisasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri dari sumber utama dengan angket.

#### 1. Studi dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari atau menyelidiki informasi berdasarkan arsip-arsip organisasi yang berkaitan dengan penelitian. Seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, bidang-bidang kerja dan sejarah organisasi.

#### 2. Daftar pertanyaan ( Questioner )

Yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan daftar pertanyaan dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada para pegawai yang dijadikan sampel. Lembar questioner yang dibagikan pada responden diukur dengan skala likert yang terdiri dari lima pernyataan dengan rentang mulai dari “ Sangat setuju “ sampai “ Sangat tidak setuju “, setiap jawaban diberi bobot nilai:

**Tabel III.5**  
**Skala Likert**

No.	Keterangan	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2010, hal. 132)

Selanjutnya untuk menguji validitas dan reabilitas tidaknya dari skala instrument maka dapat diuji dengan :

#### D. Uji Validitas

Untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument koesioner yang digunakan dalam pengumpulan data validitas kostruk pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dengan skor total menggunakan korelasi *productmoment*, yaitu :

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

(Juliandi dan Irfan(2013, Hal.79)

Keterangan :

$r_{xy}$	= Koefisien korelasi antara variabel (X) dan Variabel (Y)
$n$	=Banyak 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 umlah pengamatan variabel x
$(\sum y_i)^2$	= Kuadrat Jumlah Pengamatan Variabel y
$\sum X_i y_i$	=Jumlah Hasil Kali Variabel x dan y

Ketentuan apakah suatu butir instrument valid atau tidak adalah melihat nilai probabilitas koefisien korelasinya.

Menurut Azuar Juliandi & Irfan (2013, hal. 79) menyatakan bahwa :

“ jika nilai korelasi (r) yang di peroleh adalah positif, kemungkinan butir yang di uji tersebut adalah valid. Namun walaupun positif perlu pula nilai korelasi yang di hitung tersebut dilihat signifikansi nya. Caranya adalah dengan membandingkan nilai korelasi yakni dengan r hitung dan r tabel. Apabila nilai r hitung > nilai r tabel maka butir instrument tersebut signifikan dengan demikian butir instrument adalah valid. Butir instrument yang tidak valid tidak layak untuk dijadikan item di dalam instrument penelitian. Butir yang tidak valid dibuang dari instrument angket”.

Berikut hasil uji validitas instrument Komunikasi (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y).

**Tabel III.6**

**Hasil Uji Validitas Komunikasi (X1)**

Pernyataan	Nilai korelasi	R tabel	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,400	0,266	0,002 < 0,05	valid
Item 2	0,301	0,266	0,023 < 0,05	valid
Item 3	0,508	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 4	0,329	0,266	0,012 < 0,05	valid
Item 5	0,447	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 6	0,297	0,266	0,025 < 0,05	valid
Item 7	0,579	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 8	0,591	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 9	0,489	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 10	0,581	0,266	0,000 < 0,05	valid

**Tabel III.7**

**Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X2)**

Pernyataan	Nilai korelasi	R tabel	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,454	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 2	0,380	0,266	0,004 < 0,05	valid
Item 3	0,541	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 4	0,607	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 5	0,471	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 6	0,582	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 7	0,666	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 8	0,630	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 9	0,503	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 10	0,515	0,266	0,000 < 0,05	valid

Tabel III.8

## Hasil Uji Validitas Komunikasi (Y)

Pernyataan	Nilai korelasi	R tabel	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,726	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 2	0,808	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 3	0,548	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 4	0,364	0,266	0,005 < 0,05	valid
Item 5	0,407	0,266	0,002 < 0,05	valid
Item 6	0,572	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 7	0,808	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 8	0,668	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 9	0,726	0,266	0,000 < 0,05	valid
Item 10	0,334	0,266	0,000 < 0,05	valid

Dari semua item pernyataan untuk masing-masing variable (komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan) dinyatakan valid yang artinya setiap pernyataan boleh di jadikan instrument penelitian.

**E. Uji Reliabilitas**

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

(Juliandi 2013,hal.86)

Dimana:

- $r$  = Reliabilitas instrument
- $k$  = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$  = Total varians butir
- $\sigma_1^2$  = Varians total

berikut tabel hasil uji reliabilitas :

**Tabel III.9**

**Hasil uji reliabilitas X1, X2 dan Y**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of item</b>
1. Komunikasi (X1)	0,678	10
2. Kepuasan Kerja (X2)	0,722	10
3. Kinerja Karyawan (Y)	0,800	10

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas instrument untuk setiap variable di atas 0,60 yaitu X<sub>1</sub> dengan nilai 0,678, X<sub>2</sub> dengan nilai 0,722 dan Y dengan nilai 0,800. Maka dinyatakan reliable.

**F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus dibawah ini:

**1. Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dari penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik, hal ini untuk memastikan bahwa alat uji regresi berganda dapat digunakan atau tidak. Apabila uji asumsi klasik telah terpenuhi, maka alat uji statistik regresi linier berganda dapat digunakan. Uji asumsi klasik regresi berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Jika model adalah model yang baik, maka data dianalisis layak untuk dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau tujuan pemecahan masalah praktis (Juliandi 2013, hal. 169). Adapun uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, heteroskedastisitas, autokolerasi, dan multikolinieritas.

**a. Uji Normalitas**

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam deteksi normalitas yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tetapi jika tidak menyebar jauh dari garis diagonal dan atau

tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas, jika varians berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2005), jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi keputusan memilih berdasarkan masukan dari variabel bebasnya.

#### **c. Uji Autokorelasi**

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ke  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi. Salah satu cara mengidentifikasinya adalah dengan melihat nilai Durbin Watson (D-W) :

- 1) Jika nilai D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Jika nilai D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negative

#### **d. Uji Multikolinieritas**

Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Multikolinieritas terjadi karena adanya hubungan linier diantara variabel-variabel bebas (X) dalam model regresi.

Uji multikolinieritas juga terdapat beberapa ketentuan, yaitu :

- 1) Bila  $VIF > 10$ , maka terdapat multikolinieritas
- 2) Bila  $VIF < 10$ , berarti tidak terdapat multikolinieritas
- 3) Bila  $Tolerance > 0.1$  , maka tidak terjadi multikolinieritas
- 4) Bila  $Tolerance < 0,1$  , maka terjadi multikolinieritas.

## 2. Metode Regresi Berganda

Regresi adalah satu metode untuk menentukan hubungan sebab akibat antara variabel dengan variabel-variabel yang lain. Dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda untuk menentukan hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat.

Berdasarkan hipotesis yang diajukan, maka model analisa regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

(Sugiyono 2012,hal.258)

Keterangan :

<b>Y</b>	:	Kinerja Karyawan
<b>X<sub>1</sub></b>	:	Komunikasi
<b>X<sub>2</sub></b>	:	Kepuasan Kerja
<b>b<sub>1</sub>b<sub>2</sub></b>	:	Koefesien regresi
<b>a</b>	:	Konstanta

Pengujian model regresi yang berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh positif atau negatif dari masing-masing variabel bebas *komunikasi*, dan *kepuasan kerja* terhadap variabel terikat *kinerja karyawan*, agar regresi rberganda dapat digunakan.

### a. Uji t

Untuk mengetahui apakah hipotesis (H1, H2, dan H3) yang telah ditetapkan diterima atau ditolak, maka dilakukan pengujian secara statistik dengan menggunakan uji statistik t, uji t dilakukan dengan rumus:

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

( Sugiono, 2012. 230)

Keterangan :

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

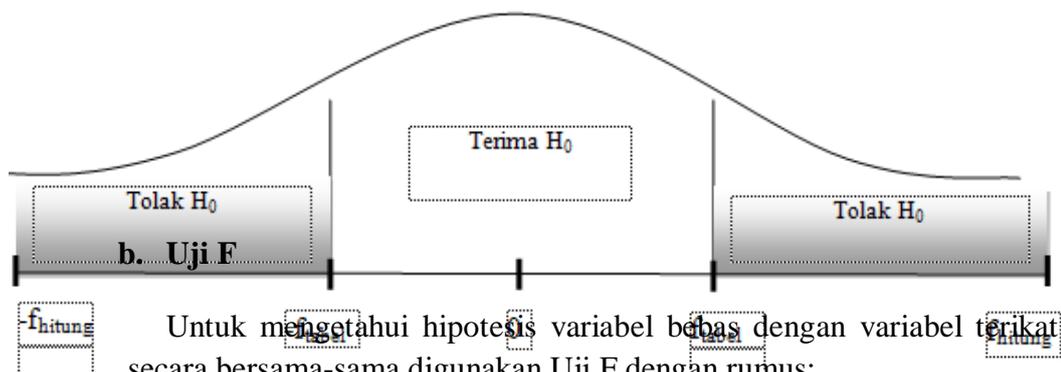
n = banyaknya sampel

a. Bentuk Pengujian:

1) : = 0, artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

2) :  $\neq$  0, artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

**Gambar III.1**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis**



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

(Sugiono 2012, hal 257)

Keterangan :

Fh = Tingkat Signifikan

R<sup>2</sup> = Koefisien korelasi berganda yang telah ditemukan

k = Jumlah variabel independen

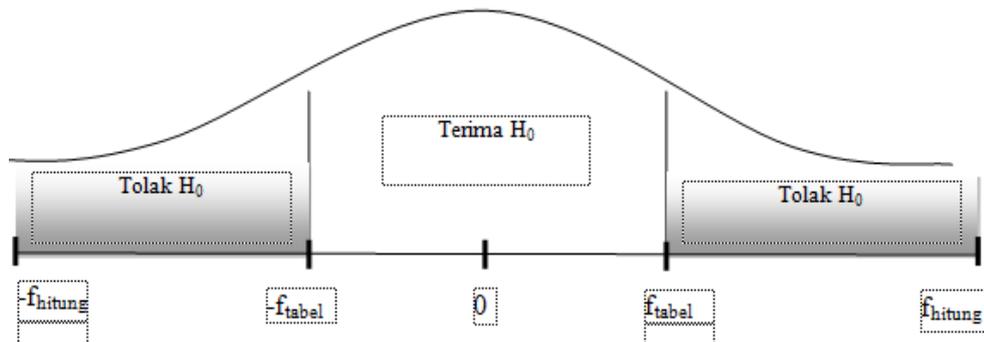
n = Jumlah anggota sampel

a. Bentuk pengujian :

$H_0 : \beta = 0$ , Tidak ada pengaruh antara motivasi dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja.

$H_0 : \beta \neq 0$ , Ada pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja.

**Gambar III.2**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis**



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

Nilai R-Square adalah untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Koefisien Determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan.

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

Keterangan :

D = Determinasi

R = Nilai Korelasi

100% = Presentase Kontribusi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 13. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel penelitiann yang diamati ada 2 variabel X, yaitu Komunikasi ( $X_1$ ), Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) dan satu variabel Y yaitu Kinerja Karyawan.

Dalam menyebar angket yang penulis lakukan terhadap 57 responden tentu memiliki perbedaan karakteristik baik itu secara jenis kelamin, usia, banyaknya karyawan. Oleh karena itu perlu adanya pengelompokan untuk masing-masing identitas pribadi para responden.

Data kusioner yang disebarkan diperoleh beberapa karakteristik responden, yakni jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Berikut tabel penjelasan.

##### 1. Karakteristik Responden

- a. berdasarkan jenis kelamin

**Tabel IV.1**  
**Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	45	78.9	78.9	78.9
perempuan	12	21.1	21.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari tabel diatas di ketahui bahwa responden penelitian ini terdiri dari 45 orang laki-laki dan 12 orang perempuan dengan persentase 78,9 % dan 21,1 %. Persentase antara karyawan laki-laki dengan perempuan

mempunyai perbedaan yang cukup jauh. Artinya karakteristik jenis kelamin ini lebih mendominasi kepada perempuan.

b. Berdasarkan Usia

**Tabel IV.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 18 tahun	11	19.3	19.3	19.3
	>31 tahun	16	28.1	28.1	47.4
	>41 tahun	26	45.6	45.6	93.0
	>50 tahun	4	7.0	7.0	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Tabel diatas menunjukkan bahwa besar karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas terdiri dari berbagai karakteristik usia yang berbeda dari yang muda sampai yang tua. Artinya karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas tidak di dominasi satu karakteristik usia tetapi dari yang muda sampai yang tua mempunyai keputusan yang sama untuk memiliki komunikasi dan kepuasan kerja pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

c. berdasarkan Pendidikan

**Tabel IV.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan tingkat pendidikan**

		Tingkat Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	14	24.6	24.6	24.6
	D3	5	8.8	8.8	33.3
	S1	35	61.4	61.4	94.7
	S2	3	5.3	5.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari variabel diatas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah S1 sebanyak 61,4% lebih mendominasi kemudian SMA sebanyak 24,6%, D3 sebanyak 8,8% dan S2 sebanyak 5,3%.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket penulis sebarakan yaitu :

**Tabel IV.4**  
**Hasil Jawaban Responden Tentang Komunikasi (X<sub>1</sub>)**

Alternative Jawaban												
No item	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	23%	43	75%	1	2%	0	-	0	-	57	100%
2	32	56%	25	44%	0	-	0	-	0	-	57	100%
3	22	39%	32	56%	3	5%	0	-	0	-	57	100%
4	26	46%	31	54%	0	-	0	-	0	-	57	100%
5	26	46%	29	51%	2	3%	0	-	0	-	57	100%
6	31	54%	25	44%	1	2%	0	-	0	-	57	100%
7	15	26%	39	68%	3	5%	0	-	0	-	57	100%
8	24	42%	29	51%	4	7%	0	-	0	-	57	100%
9	21	37%	35	61%	1	2%	0	-	0	-	57	100%
10	16	28%	36	63%	5	9%	0	-	0	-	57	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa lebih banyak memilih jawaban setuju untuk variable komunikasi. Artinya komunikasi dalam perusahaan tersebut cukup tinggi. Komunikasi antar pegawai dapat di pahami sehingga komunikasi yang terjadi berjalan dengan lancar.



1	24	42%	31	54%	1	2%	1	2%	0	-	57	100%
2	22	39%	30	53%	5	8%	0	-	0	-	57	100%
3	14	25%	39	68%	4	7%	0	-	0	-	57	100%
4	2	4%	33	58%	22	38%	0	-	0	-	57	100%
5	14	25%	36	63%	6	10%	1	2%	0	-	57	100%
6	20	34%	30	53%	6	11%	1	2%	0	-	57	100%
7	22	39%	30	53%	5	8%	0	-	0	-	57	100%
8	20	34%	28	49%	9	17%	0	-	0	-	57	100%
9	25	44%	31	54%	1	2%	0	-	0	-	57	100%
10	35	61%	22	39%	0	-	0	-	0	-	57	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa jawaban respondeng lebih banyak memilih sangat setuju sebanyak 35 orang dengan presentase 61 %. Ini menunjukkan bahwa responden merasa bahwa kinerja kerja mereka bagus. Walau pun ada beberapa jawaban menunjukkan kurang setuju.

## B. Pengolahan Data

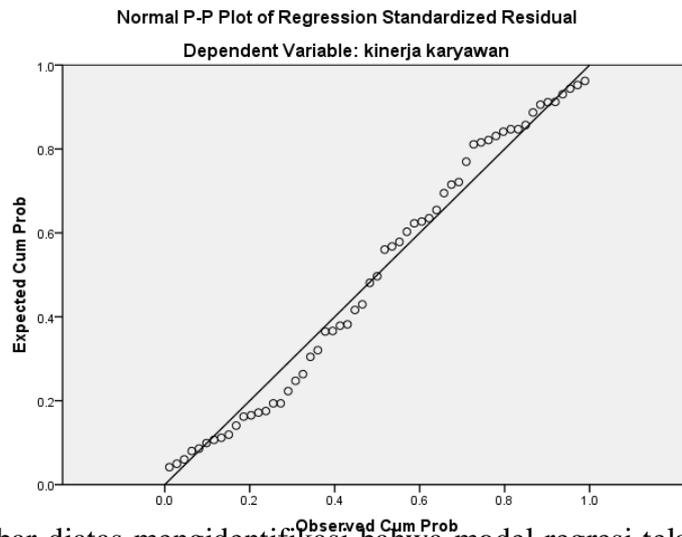
### 1. Uji Asumsi Klasik

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

#### a. Uji Normalitas

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

**Gambar IV.1**  
**Uji Normalitas**



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

b. Multikolinearitas

Multikolinearitas di gunakan untuk menguji apakah model regresi regresi ditemukan adanya kolerasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai factor inflasi varian (VIF) yang tidak melebihi 4 atau 5.

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

Model		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	20.516	8.989		2.282	.026			
	Komunikasi	.434	.196	.299	2.213	.031	.909	1.101	
	kepuasan kerja	.071	.152	.064	.470	.640	.909	1.101	

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

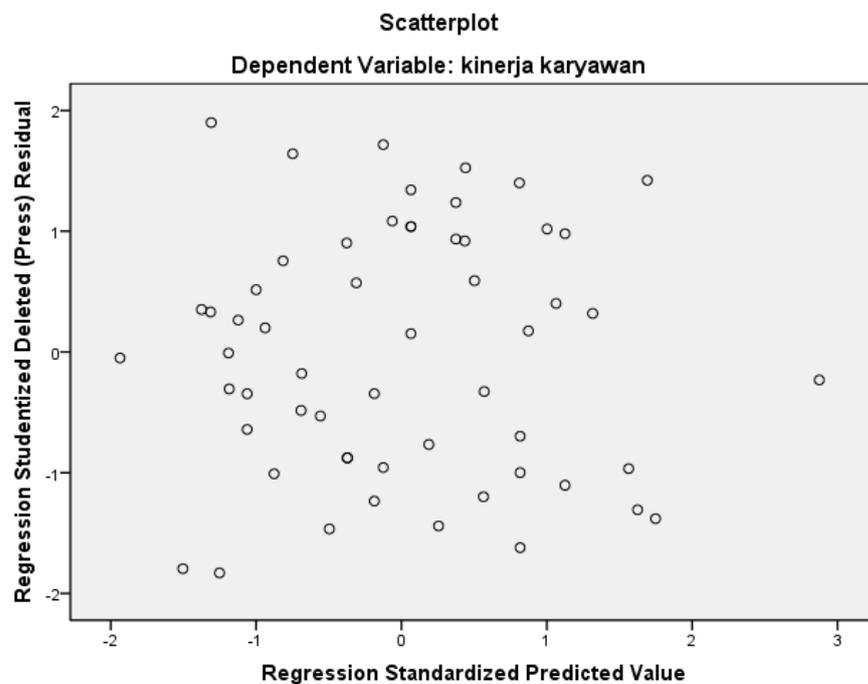
Kedua variabel independen yaitu X1 dan X2 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan yaitu nilai 1 sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen penelitian ini.

c. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu yang jelas maka tidak terjadi heterokedastisitas.

**Gambar IV.2**  
**Heterokedastisitas**



Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak , tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian tidak heterokedastisitas pada model regresi.

## 2. Pengujian Hipotesis

### e. Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi berganda dapat dilihat dari nilai koefisien B pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.8**  
**Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	20.516	8.989		2.282	.026		
	komunikasi	.434	.196	.299	2.213	.031	.909	1.101
	kepuasan kerja	.071	.152	.064	.470	.640	.909	1.101

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Sumber : hasil print out SPSS

Dari perhitungan dengan menggunakan program computer dengan menggunakan SPSS didapat bahwa :

$$a = 20.516$$

$$b_1 = 0.434$$

$$b_2 = 0,071$$

jadi persamaan regresi ganda linear dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$Y = 20.516 + 0,434X_1 + 0,071X_2$$

Nilai a adalah 20.516 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu komunikasi dan kepuasan kerja dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 20.516. Nilai koefisien regresi  $X_1 = 0,434$  menunjukkan apabila komunikasi mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya kinerja karyawan pada sebesar 43,4%. Nilai koefisien regresi  $X_2 = 0,071$  menunjukkan apabila kepuasan kerja mengalami kenaikan sebesar 100% maka mengakibatkan kinerja karyawan sebesar 7,1%.

Persamaan diatas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas memiliki koefisien yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel terikat.

#### f. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hubungan variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dapat dilihat pada table berikut :

$H_0 = 0$  = tidak ada pengaruh signifikan komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

$H_a = \rho \neq 0$  = ada pengaruh signifikan komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Nilai t untuk  $df=n-2$ ,  $df=57-2=55$  adalah 2,004  $t_{tabel} \alpha= 0,05$

**Tabel IV.9**

#### Uji t

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.516	8.989		2.282	.026
komunikasi	.434	.196	.299	2.213	.031
kepuasan kerja	.071	.152	.064	.470	.640

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

sumber : data diolah menggunakan spss

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

Dari table IV.11 diperoleh nilai sebagai berikut :

$$T_{hitung} = 2,213 \text{ sedangkan } t_{tabel} = 2,004$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

$$H_0 \text{ diterima jika : } -2,004 < t_{hitung} < 2,004$$

$$H_a \text{ diterima jika : 1. } T_{hitung} > 2,004$$

$$2. -t_{hitung} < 2,004$$

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh komunikasi ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,213 sedangkan  $t_{tabel}$  2,004 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,031 < 0,05$  berarti  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

### 2) **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Dari table IV.11 diperoleh nilai sebagai berikut :

$$T_{hitung} = 0,470 \text{ sedangkan } t_{tabel} = 2,004$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

$$H_0 \text{ diterima jika : } -2,004 < t_{hitung} < 2,004$$

$$H_a \text{ diterima jika : 1. } T_{hitung} > 2,004$$

$$2. -t_{hitung} < 2,004$$

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kepuasan Kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,470 sedangkan  $t_{tabel}$  2,004 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,640 > 0,05$  berarti  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan tidak ada

pengaruh yang signifikan antara kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

**g. Uji Secara Simultan (uji F)**

Uji statistic F (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara simultan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Ketentuannya adalah jika nilai probabilitasnya  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

**Tabel IV.10**  
**Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.839	2	37.419	3.193	.040 <sup>a</sup>
	Residual	638.880	54	11.831		
	Total	713.719	56			

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja, komunikasi

b. Dependent Variable: kinerja karyawan

Dari table diatas dapat diketahui :

$$f_{\text{tabel}} = n-k-1 = 57-2-1 = 54 \text{ adalah } 3,17$$

$$f_{\text{hitung}} = 3,193$$

kriteria pengujian :

a) Tidak signifikan jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$

$$\text{dan } -f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}.$$

b) Signifikan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila  $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$  dan -

$$f_{\text{hitung}} > -f_{\text{tabel}}.$$

Berdasarkan hasil pengujian di atas, di peroleh nilai  $f_{\text{hitung}}$  adalah 3,193 dengan sig 0,040 < 0,05 menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka komunikasi ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) secara simultan.

**3. Koefisien Determinasi**

Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentase pengaruh komunikasi ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ), maka dapat diketahui uji determinasi yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.11**  
**Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.324 <sup>a</sup>	.105	.072	3.43964	1.595

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja, komunikasi

b. Dependent Variable: kinerja karyawan

$$\begin{aligned}
 D &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,105 \times 100\% \\
 &= 10,5\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada table diatas, besarnya nilai R Square dalam model regresi adalah 0,105 atau 10,5% hal ini berarti kontribusi yang diberikan komunikasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas. Sebesar 10,5% sisanya dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan

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

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh komunikasi ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,213 sedangkan  $t_{tabel}$  2,004 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,031 < 0,05$  berarti  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

edy Sutrisno (2013, hal 109) komunikasi adalah suatu hubungan dua orang atau lebih secara timbale balik dengan menggunakan lambang – lambang yang bermakna berupa symbol-simbol atau kata-kata yang dapat digunakan untuk menyampaikan gagasan, pendapat/informasi sehingga akan mempengaruhi tingkat semangat kerja karyawan.

Pendapat diatas relevan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh puguhn dwi cahyono dkk (2011) pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan yang berkesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ .

#### **5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kepuasan Kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,470 sedangkan  $t_{tabel}$  2,004 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,640 > 0,05$  berarti  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

Artinya kepuasan kerja tersebut tidak mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Hal ini ditandai dengan rekan kerja yang selalu membantu pekerjaan karyawan lain yang masih menumpuk.

#### **6. Pengaruh Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian di atas, di peroleh nilai  $f_{hitung}$  adalah 3,193 dengan sig  $0,040 < 0,05$  menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka

komunikasi ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) secara simultan.

Pendapat diatas relevan dengan penelitian terdahuluyang dilakukan dengan M.Yani (2012,hal 161) megatakan bahwa komunikasi juga mempengaruhi kinerja pegawai.

Arni (2014) komunikasi adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang yang paling kurang seorang lainnya atau biasanya antara dua orang yang dapat langsung diketahui.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **d. Kesimpulan**

Dari pembahasan di atas maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

- F. Ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- G. Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
- H. Adanya pengaruh secara simultan antara komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas. Nilai R Square dalam model regresi adalah 0,123 atau 12,3% hal ini berarti kontribusi yang diberikan komunikasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas. Sebesar 12,3% sisanya dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **e. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat di berikan adalah :

1. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan hendaknya memperhatikan cara berkomunikasi yang baik dengan bawahannya agar di dalam perusahaan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan tercipta sosialisasi yang harmonis yang dapat menyebabkan kinerja karyawan meningkat.
2. PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas harus mempertahankan kinerja karyawan dengan lingkungan kerja yang lebih baik dan juga meningkatkan hubungan komunikasi kepada setiap karyawan agar kinerjanya menjadi lebih baik.
3. Lebih khususnya bagi perusahaan agar penelitian ini di jadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan nilai

positif dimana komunikasi dan kepuasan kerja karyawan harus tetap dijaga agar kinerja menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badeni, 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Cetakan Kesatu. Bandung: CV.Alfabeta
- Cangara, Hafied.2011. *pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan Kedua Belas
- Dewi, Sutrisna.2007. *komunikasi Bisnis*. Edisi Kesatu. Yogyakarta : Andi Offset
- Handoko, Hani. 2012. *Manajemen*, Edisi Kedua, Cetakan Keduapuluh. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Cetakan Kesembilan. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Indrawati, Desi Ayu. 2013.*Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar*. Jurnal Manajemen Vol.7,No 2, Universitas Udayana, Bali
- Juliandi, Azuar & Irfan (2013). *Metedologi Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pertama. Bandung : Ciptapustaka Media Perintis
- Kiswanto, M.2010. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan KALTIM POS INDONESIA*. Jurnal EKSIS Vol.6, No 1, Politeknik Negeri Samarinda
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu,,2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesebelas. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Miftah, Thoha. 2010. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Cetakan Keduapuluh. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Noor, Juliansyah, 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Fisolofis Dan Praktis*. Cetakan Kesatu. Jakarta : Kencana Perdana Media Group
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Edisi Kedua, Jakarta : Rajawali Pers
- Sugiyono, 2012. *metode penelitian bisnis*. Cetakan keenam Belas Bandung
- Puguh dwi cahyono dkk (2011) judul : *pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan*.jurnal
- Edy Sutrisno (2013) *Budaya organisasi*.Jakarta : Kencana
- Triana Dewi Pakpahan (2012). “*Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Iskandar Muda Medan*”. Universitas Sumatera Utara Medan

Siswanto, (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksar.

Wibowo, (2014). *Manajemen Kinerja, (edisi iv)*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

# LAMPIRAN

## TABEL HASIL UJI REGRESI

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
kinerja karyawan	42.4035	3.57001	57
komunikasi	43.5088	2.45766	57
kepuasan kerja	41.9298	3.17276	57

**Correlations**

		kinerja karyawan	komunikasi	kepuasan kerja
Pearson Correlation	kinerja karyawan	1.000	.318	.154
	komunikasi	.318	1.000	.302
	kepuasan kerja	.154	.302	1.000
Sig. (1-tailed)	kinerja karyawan	.	.008	.127
	komunikasi	.008	.	.011
	kepuasan kerja	.127	.011	.
N	kinerja karyawan	57	57	57
	komunikasi	57	57	57
	kepuasan kerja	57	57	57

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kepuasan kerja, komunikasi <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kinerja karyawan

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model			kepuasan kerja	komunikasi
1	Correlations	kepuasan kerja	1.000	-.302
		komunikasi	-.302	1.000
1	Covariances	kepuasan kerja	.023	-.009
		komunikasi	-.009	.038

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

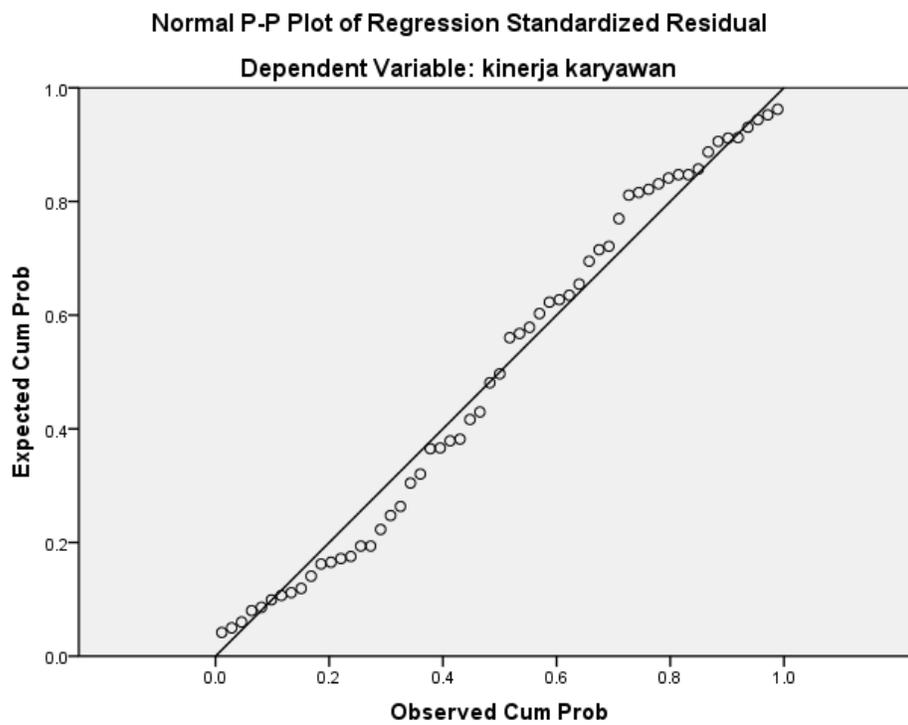
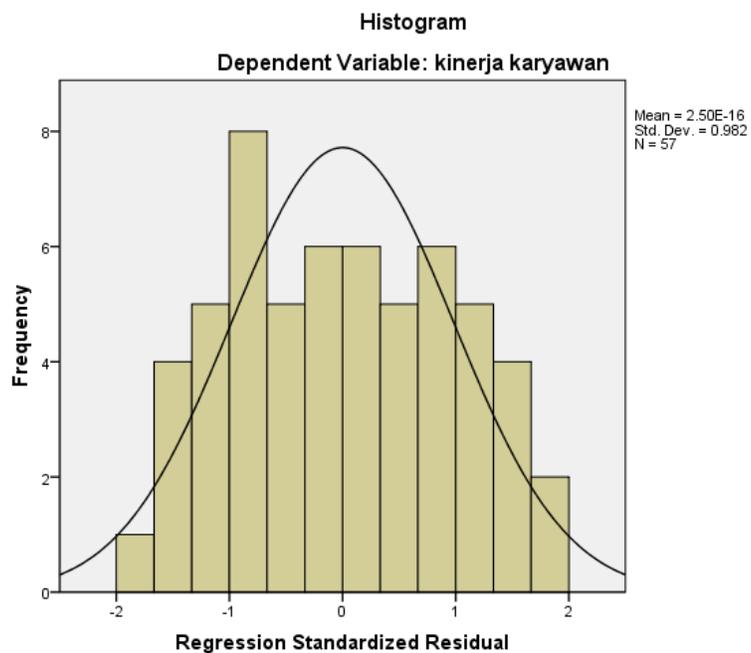
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	komunikasi	kepuasan kerja
1	1	2.995	1.000	.00	.00	.00
	2	.003	29.570	.09	.18	.98
	3	.002	43.985	.91	.82	.02

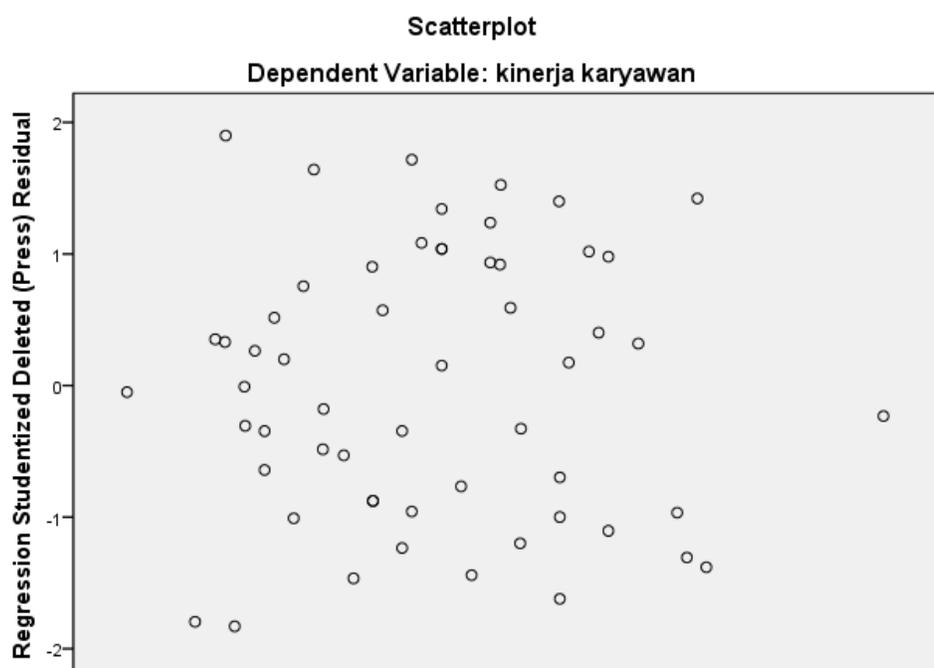
a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40.1650	45.7272	42.4035	1.15603	57
Std. Predicted Value	-1.936	2.875	.000	1.000	57
Standard Error of Predicted Value	.465	1.469	.761	.211	57
Adjusted Predicted Value	40.1807	45.8893	42.4344	1.18782	57
Residual	-5.95652	6.10954	.00000	3.37766	57
Std. Residual	-1.732	1.776	.000	.982	57
Stud. Residual	-1.791	1.856	-.004	1.010	57
Deleted Residual	-6.46127	6.66982	-.03092	3.57435	57
Stud. Deleted Residual	-1.830	1.900	-.004	1.018	57
Mahal. Distance	.042	9.226	1.965	1.755	57
Cook's Distance	.000	.145	.020	.028	57
Centered Leverage Value	.001	.165	.035	.031	57

a. Dependent Variable: kinerja karyawan





Correlations X-1

		i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8
i1	Pearson Correlation	1	.257	.000	-.194	.206	.070	.186	.244
	Sig. (2-tailed)		.053	1.000	.148	.125	.604	.167	.067
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i2	Pearson Correlation	.257	1	.206	-.042	-.219	-.300*	.018	.045
	Sig. (2-tailed)	.053		.124	.754	.101	.024	.895	.740
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i3	Pearson Correlation	.000	.206	1	.082	.055	-.058	.294*	.219
	Sig. (2-tailed)	1.000	.124		.544	.686	.668	.026	.102
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i4	Pearson Correlation	-.194	-.042	.082	1	.443**	.137	.036	-.123
	Sig. (2-tailed)	.148	.754	.544		.001	.310	.793	.361
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i5	Pearson Correlation	.206	-.219	.055	.443**	1	.172	.117	.185
	Sig. (2-tailed)	.125	.101	.686	.001		.202	.386	.169
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i6	Pearson Correlation	.070	-.300*	-.058	.137	.172	1	.252	.141
	Sig. (2-tailed)	.604	.024	.668	.310	.202		.059	.295
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i7	Pearson Correlation	.186	.018	.294*	.036	.117	.252	1	.321*
	Sig. (2-tailed)	.167	.895	.026	.793	.386	.059		.015

	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i8	Pearson Correlation	.244	.045	.219	-.123	.185	.141	.321*	.1
	Sig. (2-tailed)	.067	.740	.102	.361	.169	.295	.015	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i9	Pearson Correlation	.060	.191	.140	-.008	.035	-.027	.118	.394**
	Sig. (2-tailed)	.656	.154	.301	.950	.794	.840	.384	.002
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
i10	Pearson Correlation	.114	.296*	.284*	.183	.020	-.036	.274*	.158
	Sig. (2-tailed)	.397	.025	.032	.174	.882	.788	.039	.241
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
total	Pearson Correlation	.400**	.301*	.508**	.329*	.447**	.297*	.579**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.002	.023	.000	.012	.000	.025	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Correlations X-2

		item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8
item 1	Pearson Correlation	1	.190	.272*	.285*	.050	.083	.291*	.111
	Sig. (2-tailed)		.157	.041	.032	.712	.540	.028	.397
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 2	Pearson Correlation	.190	1	.107	.107	-.068	.292*	.316*	-.041
	Sig. (2-tailed)	.157		.428	.430	.616	.027	.017	.761
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 3	Pearson Correlation	.272*	.107	1	.243	.361**	.346**	.152	.281*
	Sig. (2-tailed)	.041	.428		.069	.006	.008	.260	.032
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 4	Pearson Correlation	.285*	.107	.243	1	.309*	.199	.281*	.230
	Sig. (2-tailed)	.032	.430	.069		.019	.138	.034	.071
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 5	Pearson Correlation	.050	-.068	.361**	.309*	1	.336*	.090	.272*
	Sig. (2-tailed)	.712	.616	.006	.019		.011	.507	.041
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 6	Pearson Correlation	.083	.292*	.346**	.199	.336*	1	.260	.310
	Sig. (2-tailed)	.540	.027	.008	.138	.011		.051	.011
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 7	Pearson Correlation	.291*	.316*	.152	.281*	.090	.260	1	.412

	Sig. (2-tailed)	.028	.017	.260	.034	.507	.051		.00
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 8	Pearson Correlation	.116	-.041	.281*	.236	.272*	.310*	.412**	
	Sig. (2-tailed)	.391	.763	.034	.077	.041	.019	.001	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 9	Pearson Correlation	.060	.309*	.052	.137	.114	.252	.258	.307
	Sig. (2-tailed)	.658	.019	.703	.311	.399	.059	.053	.02
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 10	Pearson Correlation	.190	-.006	.247	.153	.164	.292*	.316*	.377
	Sig. (2-tailed)	.157	.965	.064	.256	.223	.027	.017	.00
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
total	Pearson Correlation	.454**	.380**	.541**	.607**	.471**	.582**	.666**	.630
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.00
	N	57	57	57	57	57	57	57	57

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Correlations Y

		item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8
item 1	Pearson Correlation	1	.366**	.360**	.147	.232	.189	.366**	.502
	Sig. (2-tailed)		.005	.006	.274	.082	.159	.005	.00
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 2	Pearson Correlation	.366**	1	.425**	.102	.142	.547**	1.000**	.565
	Sig. (2-tailed)	.005		.001	.451	.293	.000	.000	.00
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 3	Pearson Correlation	.360**	.425**	1	.332*	-.003	.090	.425**	.338
	Sig. (2-tailed)	.006	.001		.012	.984	.507	.001	.01
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 4	Pearson Correlation	.147	.102	.332*	1	.306*	.056	.102	.04
	Sig. (2-tailed)	.274	.451	.012		.020	.679	.451	.76
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 5	Pearson Correlation	.232	.142	-.003	.306*	1	.305*	.142	-.04
	Sig. (2-tailed)	.082	.293	.984	.020		.021	.293	.73
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 6	Pearson Correlation	.189	.547**	.090	.056	.305*	1	.547**	.320
	Sig. (2-tailed)	.159	.000	.507	.679	.021		.000	.01
	N	57	57	57	57	57	57	57	57

item 7	Pearson Correlation	.366**	1.000**	.425**	.102	.142	.547**	1	.565**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.001	.451	.293	.000		.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 8	Pearson Correlation	.502**	.565**	.338*	.040	-.046	.320*	.565**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.766	.733	.015	.000	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 9	Pearson Correlation	1.000**	.366**	.360**	.147	.232	.189	.366**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.006	.274	.082	.159	.005	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
item 10	Pearson Correlation	.333*	.191	.047	.042	.069	-.083	.191	.100
	Sig. (2-tailed)	.011	.154	.731	.756	.611	.541	.154	.420
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
total	Pearson Correlation	.726**	.808**	.548**	.364**	.407**	.572**	.808**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.002	.000	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change
1	.324 <sup>a</sup>	.105	.072	3.43964	.105	3.163	2	54	.072

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja, komunikasi

b. Dependent Variable: kinerja karyawan

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.839	2	37.419	3.163	.050 <sup>a</sup>
	Residual	638.880	54	11.831		
	Total	713.719	56			

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja, komunikasi

b. Dependent Variable: kinerja karyawan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Tolerance
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	
				Beta								
1	(Constant)	20.516	8.989		2.282	.026	2.495	38.537				
	komunikasi	.434	.196	.299	2.213	.031	.041	.828	.318	.288	.285	.9

kepuasan kerja	.071	.152	.064	.470	.640	-.233	.376	.154	.064	.061	.9
----------------	------	------	------	------	------	-------	------	------	------	------	----

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

## RELIABILITAS

**Case Processing Summary Y**

		N	%
Cases	Valid	57	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	57	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	10

**Case Processing Summary X2**

		N	%
Cases	Valid	57	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	57	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	10

**Case Processing Summary X1**

	N	%
--	---	---

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.578	10

Cases	Valid	57	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	57	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

No Resp	IDENTITAS RESPONDEN		
	Jenis Kelamin	USIA	T. Pendidikan
1	2	53	S1
2	1	52	S1
3	1	52	SMA
4	1	51	S1
5	1	49	S1
6	1	49	S1
7	2	48	S1
8	1	47	S2
9	1	46	SMA
10	1	44	S2
11	2	44	S1

**Keterangan**

Jenis Kelamin
1. Laki-laki
2. Perempuan

usia
------

12	1	44	S1
13	1	44	S1
14	1	44	SMA
15	1	44	S1
16	1	43	S1
17	1	43	SMA
18	1	41	D3
19	1	39	SMA
20	1	39	S1
21	1	38	SMA
22	1	37	S1
23	2	35	SMA
24	1	35	S1
25	2	32	S1
26	2	32	S1
27	1	31	S1
28	1	30	S1
29	1	30	S1
30	2	29	S1
31	1	29	S1
32	1	27	S1
33	2	26	S1
34	2	26	D3
35	1	50	S1
36	1	50	SMA
37	1	50	SMA
38	1	49	SMA
39	1	49	S1
40	1	49	S1
41	1	48	SMA
42	1	48	S1
43	1	47	S1
44	2	47	S1
45	2	46	S1
46	1	43	SMA
47	1	38	S1
48	1	38	D3
49	1	38	SMA
50	1	36	S2
51	1	35	SMA
52	1	32	S1

1. 18-30 tahun
2. 31-40 tahun
3. 41-50 tahun
4. > 50 tahun

Tingkat Pendidikan
1. SMA
2. D3
3. S1
4. S2

53	1	31	D3
54	1	29	S1
55	1	29	S1
56	2	27	S1
57	1	26	D3