

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT.ASURANSI  
JIWASRAYA (PERSERO) Tbk CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen*

**Oleh :**

**MUHAMMAD ISA**  
**NPM : 1305160975**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## ABSTRAK

**Muhammad Isa. NPM. 1305160975. Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan. 2017**

Pengembangan pegawai harus dilakukan dengan profesional agar berjalan dengan baik serta terarah. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah pegawai sebagai sumber daya manusia yang handal tidak muncul begitu saja, namun memerlukan suatu proses pengembangan yang bertahap dan berkesinambungan.

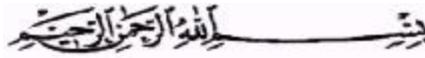
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja kerja karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan, dan untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan, Serta untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan teori MSDM yang berkaitan dengan komunikasi, motivasi dan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada berpengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Dengan hasil pengujian yaitu  $t_{hitung} 3.775 > t_{tabel} 2.019$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Ada berpengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan. Dengan hasil pengujian  $t_{hitung} 3.912 > t_{tabel} 2.019$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Ada berpengaruh secara simultan komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Dengan hasil pengujian  $F_{hitung} 27.140 > F_{tabel} > 3,21$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci : Komunikasi, Motivasi, dan Kinerja karyawan**

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur atas nikmat kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata satu (S1) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi ini belum sempurna karena kurangnya kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam merangkai kata-kata menjadi suatu karya tulis yang baik. Oleh karena itu dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menerima kritik menyempurnakan skripsi ini. Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua, Ayahanda dan Ibunda beserta adik yang telah memberikan kasih sayang yang tulus dan memotivasi agar menjadi pribadi yang berguna bagi keluarga dan orang banyak.
2. Bapak Dr.Agussani M.AP selaku Rektor Fakultas Ekonomi 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 wakil Dekan I Fakultas Ekonomi.
5. Bapak Ade Gunawan SE, M.Si selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi

6. Bapak Dr.Hasrudy Tanjung, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
7. Bapak Jufrizen SE, M.Si selaku sekekertaris Program Studi Manajemen.
8. Ibu Nel Arianty SE, MM selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan waktunya dalam membimbing penulis dalam penulisan Proposal ini.
9. Pimpinan PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan khususnya Kepala Pimpinan PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.
10. Seluruh pegawai PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah memberikan kesempatan dan bimbingan kerja kepada penulis.
11. Semua teman-teman stambuk 2013 jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu menghibur dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan motivasinya.

Medan, Desember 2016

Penulis

**MUHAMMAD ISA**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Uraian Teori .....	7
1. Kinerja .....	7
a. Pengertian Kinerja.....	8
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	8
c. Penilaian Kinerja.....	10
d. Tujuan Penilaian Kinerja .....	11
e. Indikator Kinerja .....	12
2. Komunikasi.....	13
a. Pengertian Komunikasi.....	13

b. Unsur-unsur Komunikasi.....	14
c. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikas .....	17
d. Indikator Komunikasi .....	20
3. Motivasi .....	22
a. Pengertian Motivasi .....	22
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi .....	23
c. Indikator Motivasi.....	27
B. Kerangka Konseptual.....	28
C. Hipotesis .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	33
B. Definisi Operasional.....	33
C. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	35
D. Populasi Dan Sampel .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	41

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

A. Hasil Penelitian.....	47
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
2. Identifikasi Responden.....	48
3. Analisis Variabel Penelitian .....	50
B. Analisis Data.....	52
C. Pembahasan.....	62

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran .....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Indikator Kinerja Karyawan.....	34
Tabel III.2 Indikator Komunikasi.....	34
Tabel III.3 Indikator Motivasi .....	35
Tabel III.4 Jadwal Penelitian .....	35
Tabel III.5 Skala Likert .....	37
Tabel III.6 Hasil Uji Validitas Instrument Komunikasi.....	39
Tabel III.7 Hasil Uji Validitas Instrument Motivasi .....	39
Tabel III.8 Hasil Uji Validitas Instrument Kinerja karyawan.....	40
Tabel III.9 Hasil Uji Reliabilitas ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $Y$ ) .....	41
Tabel IV.1 Skala Likert.....	47
Tabel IV.2 Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel IV.3 Usia Responden .....	48
Tabel IV.4 Masa Kerja Responden.....	49
Tabel IV.5 Latar Pendidikan Responden .....	49
Tabel IV.6 Skor Angket Variabel Komunikasi .....	50
Tabel IV.7 Skor Angket Variabel Motivasi.....	51
Tabel IV.8 Skor Angket Variabel Kinerja Karyawan .....	51
Tabel IV.9 Nilai Pengujian Multikolenieritas.....	54
Tabel IV.10 Nilai Pengujian Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel IV.11 Nilai Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	58
Tabel IV.12 Nilai Pengujian Hipotesis (Uji F) .....	60
Tabel IV.13 Nilai Pengujian Determinasi.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual Komunikasi terhadap Kinerja.....	29
Gambar II.2 Kerangka Konseptual Motivasi terhadap Kinerja .....	30
Gambar II.3 Kerangka Konseptual Komunikasi, Motivasi terhadap Kinerja.....	31
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Gambar IV.3 Kurva Hipotesis Uji Parsial 1 .....	59
Gambar IV.4 Kurva Hipotesis Uji Parsial 2 .....	59
Gambar IV.5 Kurva Hipotesis Uji Simultan.....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A.Latar Belakang**

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan, salah satunya adalah sumber daya manusia nya. Baik atau buruk kualitas SDM juga mempengaruhi tingkat kinerja. sehingga organisasi harus mampu mempertahankan kinerja dari pegawainya agar tetap dapat mempertahankan hidupnya dan terus berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Konsep pengembangan umumnya dilakukan terhadap pegawai yang berfungsi sebagai roda penggerak organisasi. Pengembangan pegawai harus dilakukan dengan profesional agar berjalannya baik serta terarah. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah pegawai sebagai sumber daya manusia yang handal tidak muncul begitu saja, namun memerlukan suatu proses pengembangan yang bertahap dan berkesinambungan.

Kinerja sumber daya manusia atau pegawai dalam suatu perusahaan dapat di pengaruhi oleh berbagai faktor di antaranya adalah komunikasi dan motivasi kerja. Dimana komunikasi dan motivasi kerja dapat mempengaruhi perilaku-perilaku pegawai dalam suatu perusahaan.

Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya Dapat di katakan bahwa pegawai memegang peranan penting dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan agar dapat tumbuh dan berkembang mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.Dalam upaya

untuk mendapatkan kinerja kerja yang maksimal, komunikasi di dalam perusahaan harus dapat berperan dengan baik dalam menciptakan komunikasi yang efektif, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai di dalam perusahaan. Sebuah komunikasi yang efektif juga berperan dalam mewujudkan keharmonisan setiap anggota perusahaan nya, yang berdampak pada kinerja yang baik bagi perusahaan.

Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik. Komunikasi yang efektif yaitu apabila informasi yang disampaikan oleh komunikator tidak hanya menyampaikan pesan yang ada pada si komunikan, namun juga memberi pengaruh bahkan ia sudah mau melakukan apa yang dikehendaki komunikator tersebut. Di dalam perusahaan terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi.

Komunikasi memiliki peranan penting di dalam segala aktivitas hidup manusia, tidak terkecuali di dalam sebuah perusahaan, komunikasi yang efektif sangat di perlukan, agar sebuah informasi dapat berjalan dengan semestinya sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan di dalam perusahaan.

Selain komunikasi, keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya dapat di pengaruhi juga oleh motivasi. Di mana motivasi adalah suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu.

Setiap perusahaan akan berusaha keras agar pegawai semangat dalam bekerja, bertanggung jawab dan juga membuat karyawan merasa nyaman di dalam perusahaan serta dapat bekerja dengan semaksimal mungkin, dengan menerapkan motivasi di dalam sebuah perusahaan, pastinya akan menunjang pergerakan dari kinerja karyawan, hal ini tentu akan membuat sistem perusahaan bekerja dengan maksimal.

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa. Berdasarkan prariset yang dilakukan, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kinerja, dimana dari identifikasi yang ditemukan masih adanya kinerja dari karyawan yang masih belum maksimal dan sesuai dengan keinginan perusahaan yang berkaitan dengan komunikasi. Dimana komunikasi yang terdapat di dalam perusahaan masih belum efektif, seperti yang di temukan dari hasil observasi, terdapat komunikasi antara sesama pegawai maupun pegawai dengan atasan yang tidak terjalin dengan baik, begitu juga dengan motivasi, di dalam perusahaan pegawai terlihat tidak bekerja keras yang mana hal ini di cerminkan dari tidak melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki dalam bekerja, di karenakan kurangnya motivasi dalam bekerja, hal ini terlihat dari kurangnya gairah dan semangat kerja karyawan di dalam melaksanakan pekerjaannya.

Permasalahan komunikasi dan motivasi yang di temukan di dalam perusahaan, berdampak pada sisi kinerja pegawai yang terlihat masih belum maksimal, hal ini tentu berpengaruh terhadap visi dan misi perusahaan yang memiliki tujuan mengembangkan dan memajukan perusahaan.

Berdasarkan kondisi dan uraian di atas penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan**”.

### **B. Identifikasi Masalah**

1. Tidak baiknya hubungan komunikasi antara sesama pegawai dan juga dengan pimpinan. Seperti pertukaran informasi antara pegawai di dalam perusahaan yang belum baik.
2. Karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh karena kurangnya motivasi. Dimana pegawai terlihat kurang bergairah dalam mengerjakan pekerjaannya.
3. Rendahnya Kualitas dan Kuantitas kerja dari pegawai yang berdampak terhadap Kinerja pegawai. Hal ini dilihat dari pegawai mengerjakan pekerjaannya tidak tepat waktu.

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

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

Untuk memperkecil masalah penelitian, maka penulis membatasi penelitian pada masalah kinerja pegawai yang berhubungan dengan komunikasi dan motivasi pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.

Agar membuat penelitian ini lebih terarah kepada sasaran yang diinginkan maka penelitian ini hanya dibatasi pada seluruh pegawai PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.

## **2. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan?
2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi yang dan motivasi kerja secara bersama terhadap kinerja pegawai pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan?

## **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini mempunyai tujuan yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi dan motivasi secara bersama terhadap kinerja pegawai pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.

### **2. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang bermanfaat antara lain sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

b. Manfaat praktis

1) Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis mengenai wacana komunikasi kerja dan motivasi kerja yang berkaitan dengan kinerja kerja pegawai di dalam sebuah perusahaan, dan untuk selanjutnya dijadikan sebagai acuan dalam bersikap dan berperilaku.

2) Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang ada, termasuk para pendidik yang ada di dalamnya, dan penentu kebijakan dalam lembaga pendidikan, serta pemerintah secara umum. Dapat menjadi pertimbangan untuk diterapkan dalam dunia pendidikan pada lembaga-lembaga pendidikan yang ada di Indonesia sebagai solusi terhadap permasalahan pendidikan yang ada.

c. Manfaat peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau di kembangkan lebih lanjut serta referensi terhadap penelitian selanjutnya, Khususnya yang berkaitan dengan masalah kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

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

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

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

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan performance, yang juga memiliki arti prestasi. Maka jika dilihat secara harafiah arti dari kinerja adalah hasil/prestasi kerja usaha seseorang. Dalam organisasi, kinerja dapat di artikan sebagai pencapaian tujuan yang telah di tetapkan dalam organisasi. Kinerja karyawan dalam perusahaan di asumsikan dengan pencapaian hasil berupa target perusahaan yang tercapai, dimana apabila tujuan dari perusahaan tercapai maka kinerja dari karyawan di anggap sudah baik.

Mangkunegara (2013, hal. 67) menyatakan “ Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya “.

Menurut Wibowo ( 2014, hal. 86 ) menyatakan “ bahwa Kinerja atau perppormence adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab “.

Sedangkan menurut Khaerul Umam (2012, hal. 189) menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang di capai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang di hubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja. Dilihat dari pengertian di atas kinerja

merupakan tolak ukur dari hasil output yang di keluarkan oleh seorang individu atau kelompok. Kinerja juga merupakan suatu proses kerja dimana organisasi mengevaluasi karyawannya untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi. Dalam sebuah Organisasi kinerja dapat di ketahui dan di ukur apabila seorang individu atau kelompok sudah memiliki kriteria dan standart keberhasilan tolak ukur yang di tetapkan oleh Organisasi

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

Kinerja merupakan aspek sangat penting di dalam sebuah perusahaan. Kinerja pegawai sangat menentukan apakah tujuan perusahaan dapat tercapai atau tidak nantinya. Menurut Mangkunegara (2013, hal. 67) kinerja dapat di pengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*)

Berikut penjelasannya :

#### 1) Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitu (*knowledge + skill*)), artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untruk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah dalam mencapai kinerja yang di harapkan.

#### 2) Faktor motivasi

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

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa salah satu factor yang memepengaruhi kinerja adalah motivasi, dimana factor dari motivasi di dasari atas mentalis yang dimiliki seseorang gapam menghadapi masalah pekerjaannya dimana sikap mental tersebut berusaha untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi.

Sedangkan menurut Prawirosentono, (1999 hal:27).Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja yaitu :

#### 1) Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien

#### 2) Otoritas (wewenang)

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

#### 3) Disiplin

Disiplin adalah taat kepda hukum dan peraturan yang berlaku Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

#### 4) Inisiatif

inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

### c. Penilaian kinerja

Pada dasarnya, penilaian kerja merupakan factor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisiensi karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut, kondisi kinerja karyawan dapat di ketahui.

Menurut Rivai (2005:66) : Penilaian Kinerja merupakan suatu proses untuk penetapan pemahaman bersama tentang apa yang akan dicapai, dan suatu pendekatan untuk mengelola dan mengembangkan orang dengan cara peningkatan dimana peningkatan tersebut itu akan dicapai didalam waktu yang singkat ataupun lama. Peningkatan ini tidak terjadi hanya karena sistem yang dikemukakan oleh manajemen untuk mengatur kinerja dari karyawan mereka, tapi juga melalui suatu pendekatan kearah mengelola dan mengembangkan orang yang memungkinkan mereka untuk mengatur pengembangan dan kinerja mereka sendiri dalam kerangka sasaran yang jelas dan standar yang telah disetujui dengan para penyelia mereka

Menurut Siswanto ( 2005, hal. 231 ) penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian atau deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu, biasanya setiap akhir tahun. Kegiatan ini untuk mengukur kinerja masing – masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengandeskripsi pekerjaan, untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenaga kerjaan lainnya.

Penilaian kinerja dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- 1) Untuk perencanaan ketenaga kerjaan dan kegiatan pengembangan jangka panjang bagi perusahaan.
- 2) Nasihat yang perlu disampaikan kepada seluruh karyawan.
- 3) Alat untuk memberikan umpan balik yang mendorong meningkatkan kualitas kinerja.
- 4) Untuk menetapkan kinerja yang diharapkan dari pimpinan dan perusahaan.

- 5) Bahan informasi dalam pengambilan keputusan pada bidang ketenaga kerjaan, baik promosi, mutasi, maupun program lainnya.

#### **d. Tujuan penilaian kerja**

Menurut Syafarudin dalam Khaerul Umam (2012, hal. 191) menyatakan secara teoretis, tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat evaluation dan development. Diantarnya suatu yang bersifat evaluation harus menyelesaikan :

- 1) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi.
  - 2) Hasil penilaian digunakan sebagai staffing decision.
  - 3) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.
- Adapun yang bersifat development penilaian harus menyelesaikan
- 4) Prestasi real yang di capai individu.
  - 5) Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja.
  - 6) Prestasi-prestasi yang di kembangkan.

Sedangkan menurut Rivai (2005:52) Tujuan Penilaian Kinerja secara umum adalah untuk:

- 1) meninjau ulang kinerja masa lalu
- 2) memperoleh data yang pasti, sistematis dan faktual dalam penentuan "nilai" suatu pekerjaan
- 3) memeriksa kemampuan organisasi
- 4) memeriksa kemampuan individu karyawan
- 5) menyusun target masa depan
- 6) melihat prestasi seseorang secara realistis
- 7) memperoleh keadilan dalam sistem pengupahan dan penggajian yang berlaku dalam organisasi
- 8) memperoleh data dalam penentuan struktur upah dan gaji sepadan dengan apa yang berlaku secara umum
- 9) memungkinkan manajemen mengukur dan mengawasi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan secara lebih akurat
- 10) memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat pekerja apabila ada atau langsung dengan karyawan
- 11) memberikan kerangka berpikir dalam melakukan peninjauan secara berkala terhadap sistem pengupahan dan penggajian yang berlaku dalam organisasi
- 12) memungkinkan manajemen lebih objektif dalam memperlakukan karyawan berdasarkan prinsip-prinsip organisasi yang sehat dan teknik-teknik penilaian yang tidak berat sebelah

13) membantu manajemen dalam memilih, menempatkan, promosi, memindahkan dan meningkatkan kualitas karyawan

14) memperjelas tugas pokok, fungsi, kegiatan wewenang dan tanggungjawab satuan-satuan kerja dalam organisasi, yang apabila dapat terlaksana dengan baik akan mempunyai arti yang sangat penting dalam usaha penyederhanaan kerja sehingga dapat menghilangkan duplikasi atau tumpang tindih dalam pelaksanaan berbagai kegiatan dalam organisasi

15) menghilangkan atau paling sedikit mengurangi berbagai jenis keluhan karyawan yang apabila tidak teratasi dengan baik dapat berakibat para karyawan meninggalkan organisasi dan pindah ketempat kerja yang lain. Apabila dapat teratasi dengan baik akan meningkatkan motivasi kerja, menumbuhkan hubungan kerja yang menguntungkan, baik pihak manajemen maupun pihak karyawan sendiri

16) menyejajarkan penilaian kinerja dengan bisnis sehingga keefektifan penilaian kinerja dalam mencapai tujuan organisasi tergantung dari seberapa sukses organisasi menyejajarkan dan mengintegrasikan penilaian kinerja dengan sasaran bisnis strategis

17) mengetahui latihan yang diperlukan.

#### **e. Indikator Kinerja**

Indikator kinerja adalah hasil kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara dalam (Adad Danuarta, 2014) mengemukakan indikator kinerja sesuatu yang di hitung dan di ukur yaitu:

- 1) Kualitas Kerja
- 2) Kuantitas Kerja
- 3) Keandalan
- 4) Sikap

Berikut penjelasannya :

##### 1). Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah keadaan yang dapat berubah dari seseorang terhadap hasil kerja yang diberikan kepada perusahaan sehingga dapat memenuhi atau melebihi harapan perusahaan tersebut, kualitas ini di lihat dari ketetapan kerja, ketelitian , keterampilan, dan kebersihan dari kerja seseorang.

##### 2). Kuantitas Kerja

Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang di berikan perusahaan adalah suatu penilaian untuk menentukan karyawan tersebut memiliki kuantitas kerja yang baik atau tidak.

### 3). Kehandalan

Kehandalan dari seorang karyawan merupakan penilaian dari kinerja yang diinginkan perusahaan, Seorang karyawan dapat dikatakan handal jika dapat mengikuti instruksi ketika bekerja, mempunyai inisiatif, rajin, dan selalu memiliki kehati-hatian dalam bekerja.

### 4). Sikap

Sikap ini terdiri dari sikap seorang karyawan terhadap perusahaan, maupun sikap karyawan tersebut dengan karyawan lain.

Sedangkan menurut Robbins, (2006 hal:260) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu

- 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

## **2. Komunikasi**

### **a. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu hal terpenting di dalam sebuah perusahaan. Dimana sebuah rangkaian kegiatan akan terlaksana apabila komunikasi di lakukan. Sebuah perintah, saran, dan juga kegiatan yang mengacu pada sebuah penyampaian akan terlaksana bila ada komunikasi, baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, maupun sesama karyawan lain.

Mangkunegara (2013, hal. 145) menyatakan komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain, dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud .

Menurut Handoko (2012, hal.272) menyatakan Komunikasi adalah proses perpindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan tetapi juga ekspresi wajah, intonasi titikm putus vocal dan sebagainya .

Sedangkan menurut Khaerul Umam (2012, hal.220) menyatakan “ Komunikasi adalah suatu kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk mengajar, dan negosiasi “ .

Dilihat dari penjelasan diatas maka dapat di mengerti bahwa komunikasi adalah sebuah penyampaian pesan berupa informasi, ide, pendapat, dalam bentuk verbal maupun non verbal kepada orang lain melalui media penyampaian.

#### **b. Unsur-unsur Komunikasi**

Menurut Khaerul Umam (2012, hal:220) dalam proses komunikasi terdapat tiga unsur yang mutlak dipenuhi. ketiga unsur komunikasiitu merupakan kesatuan yang utuh dan bulat. Apabila salah satu unsur tidak ada, komunikasi tidak akan terjadi. Dengan demikian setiap unsur dalam komunikasi itu mempunyai hubungan yang sangat erat, dan saling bergantung satu dengan lainnya.Artinya, keberhasilan komunikasi di tentukan oleh semua unsure tersebut. Ketiga unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Komunikator/*sender*/pengirim
2. Komunikan/*receiver*/penerima
3. *Channel*/saluran/media

Berikut penjelasannya :

1) Komunikator/*sender*/pengirim

Komunikator/*sender* adalah orang yang menyampaikan isi pernyataan kepada komunikan. Komunikator bias perseorangan, kelompok, atau organisasi pengirim berita.

2) Komunikan/*receiver*/penerima

Komunikan/penerima adalah partner/rekan dari komunikatorm dalam berkomunikasi. Sesuaia dengan namanya, ia berperan sebagai penerima berita. Dalam komunikasi, peranpengirim dan penerima mungkin mendengarkan pembicara atau menuliskan teks atau menginterpretasikan pesan dengan berbagai cara.

3) *Channel*/saluran/media

*Channel* adalah saluran atau jalan yang dilalui oleh isis pernyataan komunikator kepada komunikan, atau jalan yang di lalui *feedback* komunikan kepada komunikator yang digunakan oleh pengirim pesan. Pesan dapat berupa kata-kata atau tulisanm tiruan, gambaran atau perantara lain yang dapat di gunakan untuk mengirim melalui berbagai *channel* yang berbeda, seperti telepon, televisi, faksimil, fotokopi, *hand signal*, *E-mail*, *sandi morse*, *semafor*, *sms*, dan sebagainya.

Sedangkan menurut Hafied Cangara, 2004 mengenai unsur unsur komunikasi sebagai berikut:

1) Sumber

Sumber merupakan salah satu dari unsur unsur komunikasi. Semua peristiwa komunikasi yang terjadi melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Di dalam komunikasi antarmanusia, sumber ini bisa terdiri dari satu orang maupun dalam bentuk kelompok, Contoh

:partai, lembaga atau organisasi. Sumber sering juga disebut sebagai pengirim (komunikator).

## 2) Pesan

Pesan adalah salah satu dari unsur unsur komunikasi. Pesan yang dimaksud di dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan tersebut dapat disampaikan secara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isi dari pesan tersebut dapat berupa informasi, ilmu pengetahuan, hiburan, nasihat atau propaganda.

## 3) Media

Media ialah salah satu dari unsur unsur komunikasi. Media yang dimaksud di sini sebagai alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, Contohnya : dalam komunikasi pribadi pancaindera dianggap sebagai media komunikasi.

## 4) Penerima

Penerima merupakan salah satu dari unsur unsur komunikasi. Penerima adalah pihak yang nantinya akan menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima ini bisa saja terdiri atas satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, negara atau partai. Penerima sebagai elemen yang penting dalam proses komunikasi karena penerima yang menjadi sasaran dari komunikasi.

## 5) Pengaruh atau Efek

Pengaruh adalah salah satu dari unsur unsur komunikasi. Efek atau Pengaruh adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, apa yang dilakukan, apa yang dirasakan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada sikap, tingkah laku dan pengetahuan. Oleh sebab itu, pengaruh dapat juga diartikan sebagai perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, tindakan dan sikap seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

## 6) Tanggapan Balik

Tanggapan balik ialah salah satu dari unsur unsur komunikasi. Umpan balik merupakan salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Sebenarnya umpan balik juga berasal dari unsur lain seperti media dan pesan, meskipun pesan belum sampai pada penerima. Contohnya : sebuah konsep surat yang digunakan untuk menyampaikan pesan itu mengalami gangguan sebelum sampai ke tujuannya. Hal ini menjadi tanggapan balik yang diterima oleh sumber.

## 7) Lingkungan

Lingkungan merupakan salah satu dari unsur-unsur komunikasi. Lingkungan merupakan faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor lingkungan digolongkan ke dalam empat macam, yaitu lingkungan psikologis, lingkungan sosial budaya, lingkungan fisik dan dimensi waktu.

Jadi, setiap unsur-unsur komunikasi ini memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Ketujuh unsur-unsur komunikasi saling bergantung satu sama lainnya, yang berarti bahwa tanpa keikutsertaan salah satu unsur saja akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi.

Sekian dari informasi ahli mengenai pengertian komunikasi, unsur-unsur komunikasi dan sejarah komunikasi. Semoga tulisan dari informasi ahli mengenai pengertian komunikasi, unsur-unsur komunikasi dan sejarah komunikasi dapat bermanfaat.

### c. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2013, hal. 148) ada dua tinjauan yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

1. Faktor dari pihak *sender*
2. Faktor dari pihak *receiver*

Berikut penjelasannya :

1) Faktor dari pihak *sender* atau disebut komunikator yaitu. Keterampilan, sikap, pengetahuan *sender*, dan media salur yang di gunakan.

#### a). Keterampilan *sender*

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

#### b). Sikap *sender*

Sikap sender sangat berpengaruh pada receiver. Sender yang bersikap angkuh terhadap receiver dapat mengakibatkan informasi atau pesan

yang di sampaikan menjadi di tolak. begitu juga dengan sikap sender yang ragu-ragu dapat mengakibatkan receiver tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu sender harus mampu bersikap meyakinkan receiver terhadap pesan yang di berikan kepadanya.

c). Pengetahuan *sender*

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

d). Media saluran yang digunakan oleh *sender*

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

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

a). Keterampilan *receiver*

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

b). Sikap *receiver*

Sikap receiver terhadap sender sangat mempengaruhi efektif atau tidaknya komunikasi. Misalnya receiver bersikap apriori, meremehkan,

berprasangka buruk terhadap sender, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi receiver. Maka dari itu receiver haruslah bersikap positif kepada sender, sekali pun tingkatan sender lebih rendah darinya.

c). Pengetahuan *receiver*

Pengetahuan sender sangat berpengaruh pula terhadap komunikasi. Receiver yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah menginterpretasikan ide, atau pesan yang dia dapat dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas, sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat di terima *receiver*.

d). Media Saluran Komunikasi

Media saluran komunikasi yang di gunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide, informasi, atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada receiver sangat menentukan apakah pesan dapat di terima atau tidak olehnya. Jika alat indera receiver terganggu maka pesan yang diberikan sender dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

Menurut Arni Muhammad (2009 hal:110) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain :

a) Keterbukaan

Kurangnya sifat terbuka antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokiran atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan pesan.

b) Kepercayaan pada pesan tulisan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan yang menggunakan alat-alat elektronik daripada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Pimpinan lebih banyak menyampaikan pesan

berupa bulletin dan lain-lain sebagai pengganti kontak personal seara tatap muka dengan bawahan.

c) Pesan yang berlebihan

Banyaknya pesan-pesan yang dikirimkan seara tertulis mka karyawan terbebani dengan memo-memo, bulletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak pesan yang harus dibaca oleh karyawan.

d) Timing

Ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi.Pimpinan hendaknya mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepaa tingkah laku karyawan.

e) Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka.Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan.

Dari kutipan dia atas dapat di mengerti bahwa komunikasi memiliki banyak faktor yang mempengaruhinya., maka untuk meciptakan komunikasi yang efektif di dalam suatu perusahaan pihak manajer harus memperhatikan faktor-faktor tersebut, guna menghindari terjadinya masalah di dalam perusahaan.

#### **d. Indikator Komunikasi**

Menurut Suranto AW dalam (Rahayu, 2012) menyatakan indikator komunikasi adalah:

- 1) Pemahaman
- 2) Kesenangan
- 3) Pengaruh pada sikap
- 4) Hubungan yang makin baik
- 5) Tindakan

Berikut penjelasannya :

1) Pemahaman

Pemahaman adalah memahami pesan secara cermat sebagai mana dimaksud komunikator.

## 2) Kesenangan

Yakni apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan komunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

## 3) Pengaruh pada sikap

Komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

## 4) Hubungan yang makin membaik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di dalam perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implicit di baliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

## 5) Tindakan

Kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

Sedangkan menurut Hutapea dan Nuriaanna (2008 hal:28) indikator kemampuan komunikasi meliputi :

1) Pengetahuan

Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja

2) Keterampilan

Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan dan jelas secara lisan.

3) Sikap

Memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja

### **3.Motivasi**

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

Pemberian motivasi kepada para karyawan merupakan kewajiban para pimpinan, agar karyawan tersebut dapat lebih meningkatkan volume dan mutu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, untuk itu diperlukan keahlian pemimpin untuk memberikan motivasi kepada bawahannya agar bisa bekerja sesuai dengan pengarahan yang diberikan.

Menurut Handoko ( 2012, hal. 251 ) menyatakan “ Motivasi ialah kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia”.

Motivasi ini merupakan subjek yang penting bagi manager, karena manager harus bekerja dengan seluruh karyawannya. Manager perlu memahami orang –orang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhi untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi.

Menurut Mangkunegara ( 2013, hal. 93 ) menyatakan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya. Motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu di penuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya

Sedangkan Menurut Robbins dalam Khaerul Umam ( 2012, hal. 161 ) menyatakan bahwa “ motivasi adalah proses yang ikut menentukan intensitas, arah, dan ketentuan individu dalam usaha mencapai sasaran “ .

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaannya. Maka perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mampu, cakap, dan terampil tetapi yang terpenting mereka dapat bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi**

Menurut Sutrisno ( 2013, hal.116 ) Faktor – faktor motivasi yaitu:

1. Faktor *intern*
2. Faktor *ekstern*

Berikut penjelasannya :

- 1) Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain ;
  - a) Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup dimuka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja dan sebagainya. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk memperoleh kompensasi yang memadai, pekerjaan yang tepat

walaupun penghasilan tidak begitu memadai, dan kondisi kerja yang aman dan nyaman.

b) Keinginan untuk dapat memiliki

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

c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

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

d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Bila kita perinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal – hal sebagai berikut :

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

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

a) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang adadisekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan

yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, keberhasilan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang – orang yang ada ditempat tersebut.

b) Kompensasi yang memadai

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

c) Supervisi yang baik

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

d) Adanya jaminan pekerjaan

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

e) Status dan tanggung jawab

Status dan kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengarahkan

kompensasi semata, tetapi pada suatu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan.

f) Peraturan yang fleksibel

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

Sedangkan menurut Herzberg dalam Siagian (2002), bahwa karyawan termotivasi untukbekerja disebabkan oleh dua faktor, yaitu :

1. Faktor Intrinsik yaitu faktor daya dorong yang timbul dari dalam diri masing–masing karyawan, berupa :

1) Pekerjaan itu sendiri (the work it self).

Berat ringannya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya.

2) Kemajuan (advancement).

Besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja berpeluang maju dalam pekerjaannya seperti naik pangkat.

3) Tanggung jawab (responsibility).

Besar kecilnya yang dirasakan terhadap tanggung jawab diberikan kepada

seorang tenaga kerja.

4) Pengakuan (recognition).

Besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas hasil kerja.

5) Pencapaian (achievement).

Besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja tinggi.

2. Faktor Ekstrinsik yaitu faktor pendorong yang datang dari luar diri seseorang terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Faktor ekstrinsik ini mencakup :

1) Administrasi dan kebijakan perusahaan.

Tingkat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja terhadap semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

2) Penyeliaan.

Tingkat kewajaran penyelia dirasakan yang oleh tenaga kerja.

3) Gaji.

Tingkat kewajaran gaji yang diterima sebagai imbalan terhadap tugas pekerjaan.

4) Hubungan antar pribadi.

Tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi antar tenaga kerja lain.

5) Kondisi kerja.

Tingkat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaan-pekerjaannya.

### **c. Indikator Motivasi**

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu. Adapun indikator Menurut Mangkunegara ( 2013, hal. 111) meliputi, yaitu:

- 1) Kerja keras  
Melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki
- 2) Orientasi masa depan  
Menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana akan hal tersebut
- 3) Tingkat cita-cita yang tinggi  
Apa yang diinginkan yang mungkin dapat dicapai dengan usaha atau perjuangan
- 4) Rekan kerja  
Memilih rekan kerja dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan
- 5) Usaha untuk maju

Melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan.

Sedangkan menurut Hamzah B. Uno (2009 hal: 73) dimensi dan indikator motivasi kerja dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Motivasi internal

- 1) Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas
- 2) Melaksanakan tugas dengan target yang jelas
- 3) Memiliki tujuan yang jelas dan menantang
- 4) Ada umpan balik atas hasil pekerjaannya.
- 5) Memiliki rasa senang dalam bekerja.
- 6) Selalu berusaha mengungguli orang lain.
- 7) Diutamakan prestasi dari apa yang dikerjakannya.

2 Motivasi eksternal

- 1) Selalu berusaha memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya.
- 2) Senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakannya.
- 3) Bekerja dengan ingin memperoleh insentif.
- 4) Bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan.

Berdasarkan pengertian, faktor yang mempengaruhi, indikator dan teori – teori yang dikemukakan diatas, bahwa motivasi kerja adalah lebih inklusif dari sekedar aplikasi berbagai cara tertentu untuk mendorong peningkatan kualitas, pandangan hidup yang berbentuk kebutuhan dan keinginan karyawan. Jadi penting diperhatikan oleh perusahaan secara baik dan bijaksana agar perusahaan menjadi berprestasi dan berkembang.

## **B. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah hubungan atau keterkaitan antara konsep yang satu dengan yang lain dari masalah yang ingin diteliti.

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai

Dalam suatu perusahaan, makna komunikasi berperan sangat penting. Komunikasi dibutuhkan oleh setiap lini perusahaan, seperti komunikasi antara manajer dengan pegawai, komunikasi antara pegawai dengan pegawai atau

komunikasi manajer dengan direktur. Komunikasi digunakan untuk mengembangkan hubungan antara setiap individu di dalam perusahaan, serta juga membangun kepercayaan antara setiap individu di dalam perusahaan. Hal ini akan berdampak pada hasil kinerja yang baik. Menurut Dwidjowijoto (2004. hal.26) menyatakan “ Komunikasi adalah perekat dalam organisasi, menjadi penghubung memperlancar rantai-rantai manajemen untuk menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuannya serta meningkatkan kinerja.

Pendapat diatas relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noviya Andayani (2012) bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. cabang Belmera tanjung mulia Medan. Berdasarkan uraian di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa komunikasi

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang di ilustrasikan seperti gambar berikut ini.



Gambar II. 1 ‘Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai’

## 2. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai

Motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja, walaupun bukan satu – satunya faktor yang membentuk kinerja. Wibowo ( 2014, hal. 331 )menyatakan “ bahwa pekerja akan lebih termotivasi apabila mereka percaya bahwa kinerja mereka akan dikenal dan dihargai. Perilaku termotivasi secara langsung dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan atau ketampilan kerja individu,

motivasi, dan kombinasi yang memungkinkan dan membatasi faktor konteks pekerjaan “ .

Hal ini menunjukkan bahwa masalah kinerja tergantung pada kombinasi masukan individu, faktor konteks pekerjaan, motivasi, dan perilaku termotivasi yang tepat. Menggambarkan perbedaan antara motivasi dengan kinerja mempunyai keuntungan. Manajer lebih dapat mengidentifikasi dan mengoreksi masalah kinerja apabila mereka mengenal bahwa kinerja yang buruk tidak semata – mata karena tidak cukupnya motivasi. Kepedulian akan hal ini dapat memperkuat hubungan interpersonal yang lebih baik ditempat pekerjaannya.

Pendapat diatas relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triana Dewi Pakpahan (2012) menyimpulkan bahwa, motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. cabang Iskandar Muda Medan.



Gambar II. 2 ‘ Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai’

### 3. Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai

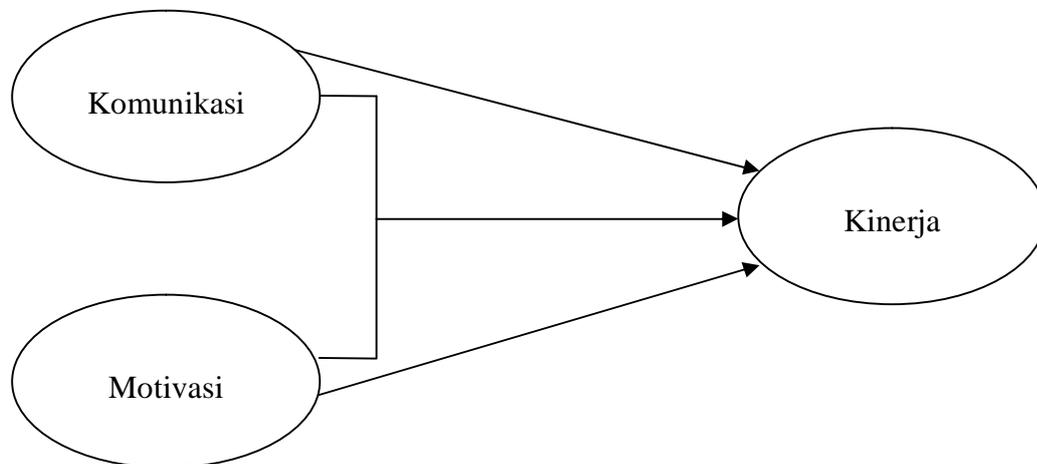
Komunikasi adalah perekat dalam organisasi, menjadi penghubung mempererat rantai-rantai manajemen untuk menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuannya serta meningkatkan kinerja

Motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kinerja yang baik..

Kinerja karyawan merupakan salah satu hal penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi. Menurut Wibowo ( 2014, hal. 03 ) menyatakan “ kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kerja “ .

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Novria Andayani (2012) menyimpulkan bahwa, Komunikasi dan motivasi secara bersama – sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah signifikan. Hal ini mengidentifikasi bahwa naik turun kinerja bergantung pada naik turunnya komunikasi dan motivasi yang dirasakan oleh karyawan.

Hubungan antara komunikasi dan motivasi kerja dengan kinerja pegawai dapat dilihat dalam kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar II. 3 Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai

### C. Hipotesis

Menurut Sugiyono ( 2010, hal.64 ) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Dari penelitian terdahulu dan teori yang peneliti dapatkan, maka peneliti dapat menyimpulkan jawaban sementara, yaitu :

1. Ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.
2. Ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.
3. Ada pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Di dalam penelitian ini digunakan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiono (2010, hal. 36) mengemukakan asosiatif bertujuan menganalisis permasalahan hubungan dua variabel atau lebih. Kemudian data yang dikumpulkan dalam bentuk kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010 hal 8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian yang menjadi defenisi operasional. Adapun yang menjadi defenisi operasional dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan juga variabel terikat. Dimana yang menjadi variabel bebasnya ialah komunikasi (X1) dan motivasi (X2) dan variabel terikatnya adalah kinerja pegawai.

Untuk menghindari pengertian yang berbeda-beda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan atau defenisi dari masing-masing variabel tersebut.

1. Variabel terikat kinerja atau Dependen variabel ( Y )

Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Variabel ini dapat di ukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut

**Tabel III.1 Indikator kinerja pegawai (Y)**

No.	Indikator	No.Item Pertanyaan
1	Kualitas Kerja	1,2,3
2	Kuantitas Kerja	4,5
3	Kehandalan	6,7,8,9
4	Sikap	10

Sumber : Mangkunegara dalam ( Adad Danuarta, 2014)

2. Variabel bebas komunikasi atau independen variabel( X1 )

Komunikasi adalah proses perpindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan tetapi juga ekspresi wajah, intonasi titikputus vocal dan sebagainya. indikator sebagai berikut :

**Tabel III. 2 Indikator komunikasi (X1)**

No	Indikator	No.item pertanyaan
1	Pemahaman	1,2,3
2	Kesenangan	4,5,6
3	Pengaruh pada sikap	7,8,9
4	Hubungan yang makin baik	10,11
5	Tindakan	12

Sumber :Suranto AWdalam( Rahayu,2012)

3. Variabel bebas motivasi atau independen variabel ( X2 )

Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya.Motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri

pegawai yang perlu di penuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

**Tabel III. 3 Indikator motivasi kerja (X2)**

No.	Indikator	No..item Pertanyaan
1	Kerja keras	1,2,3,4
2	Orientas masa depan	5
3	Tingkat cita-cita yang tinggi	6
4	Rekan Kerja	7,8
5	Usaha untuk maju	9,10

Sumber : Mangkunegara ( 2013, hal.111 )

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan Jl.Palang Merah No.1 Medan.Sedangkan waktu penelitian di rencanakan bulan Desember 2016 sampai dengan Maret 2017.Untuk rincian pelaksanaan penelitian ini dapat dilihat tabel sebagai berikut :

**Tabel III 4. Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Nov				Des				Jan				Feb				Mar				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pra riset			■																					
2	Pengajuan judul				■																				
3	Penulisan proposal					■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Seminar proposal													■											
5	Pengumpulan data													■											
6	Penyusunan skripsi													■	■	■	■	■	■	■	■				
7	Bimbingan skripsi																	■	■	■	■				
8	Sidangmeja hijau																				■				

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Sugiyono ( 2010 hal 80 ) Mengemukakan bahwa, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karateristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medanyang berjumlah 43 orang.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono ( 2010 hal 81 ) Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian,yang mana adalah merupakan bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pemilihan sampel untuk penelitian ini menggunakan *Sampling Jenuh* karena teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dimana sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medanyang berjumlah 43 orang yang meliputi devisi operasional, penjualan,keuangan,administrasi, dan umum.

Bagian	Jumlah
1. Operasional	8
2. Penjualan	14
3. Administrasi	9
4. Keuangan	6
5. Umum	6
Total	43

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan :

### 1. Angket menggunakan skala likert ( Quesioner )

Teknik dan instrumen dalam penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner ( angket atau daftar pertanyaan ). Kuesioner ini dibagikan kepada seluruh karyawan tetap yang menjadi sampel penelitian yaitu karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medandengan membubuhkan tanda ceklis (  $\surd$  ). Dimana jenis skala yang digunakan adalah *skala likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi kelompok atau orang tentang fenomena sosial ( Sugiyono 2010, hal.93 ).

**Tabel III. 5 Skala likert**

Pertanyaan	Bobot
1. Sangat setuju	5
2. Setuju	4
3. Kurang setuju	3
4. Tidak setuju	2
5. Sangat tidak setuju	1

Jumlah opsi jawaban dalam penelitian ini ada 5 yaitu : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk mengetahui hasil angket yang disebar akan digunakan beberapa rumus untuk mengujinya yaitu :

#### a. Uji validitas instrumen

Uji validitas instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen sebagai alat ukur yaitu diinginkan untuk mengukur ( mendapatkan data ) adalah valid. Prinsip validitas adalah kecermatan dan ketelitian. Instrumen dinyatakan valid kalau mampu menggunakan data dengan tepat dan juga memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut.

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

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

**Sugiyono ( 2012, hal. 135 )**

Dimana :

- $r_{xy}$  = Besarnya korelasi antara variabel ' x' dan 'y'  
 $n$  = Banyaknya pengamatan  
 $\sum x$  = Jumlah pengamatan variabel x  
 $\sum y$  = Jumlah pengamatan variabel y  
 $\sum x^2$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel x  
 $\sum y^2$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel y  
 $(\sum x)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variabel x  
 $(\sum y)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variabel y  
 $\sum x y$  = Jumlah hasil kali variabel x dan y

Menurut Sugiyono ( 2012, hal. 135 )Hipotesisnya adalah :

- 1)  $H_0 : \rho = 0$  [ tidak ada korelasi signifikan skor item dengan total skor ( tidak valid )
- 2)  $H_1 : \rho \neq 0$  [ ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (valid )

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- 1) Tolak  $H_0$  jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung < nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (sig.2 tailed <  $\alpha$  0,05 )

- 2) Terima  $H_0$  jika nilai korelasi adalah negatif dan atau probabilitas yang dihitung  $>$  nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (sig.2 tailed  $>$  0,05 ).

Pernyataan	Nilai korelasi	r tabel	Probabilitas	keterangan
Pernyataan 1	0,558	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 2	0,547	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 3	0,580	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 4	0,307	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 5	0,337	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 6	0,372	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 7	0,542	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 8	0,600	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 9	0,470	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 10	0,312	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 11	0,323	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 12	0,378	0.301	0,000<0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS (2017)

Dari 12 pernyataan mengenai komunikasi berupa ketanggapan yang diajukan penulis kepada responden, 12 pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel III. 7**  
**Hasil Uji validita motivasi ( $X_2$ )**

Pernyataan	Nilai korelasi	r tabel	Probabilitas	keterangan
Pernyataan 1	0,524	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 2	0,641	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 3	0,623	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 4	0,569	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 5	0,373	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 6	0,502	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 7	0,682	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 8	0,522	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 9	0,561	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 10	0,586	0.301	0,000<0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS (2017)

Dari 10 pernyataan mengenai motivasi berupa ketanggapan yang diajukan penulis kepada responden, 10 pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel III. 8**  
**Hasil Uji validitas kinerja karyawan(Y)**

Pernyataan	Nilai korelasi	r tabel	Probabilitas	keterangan
Pernyataan 1	0,422	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 2	0,437	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 3	0,499	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 4	0,360	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 5	0,438	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 6	0,434	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 7	0,655	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 8	0,524	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 9	0,707	0.301	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 10	0,374	0.301	0,000<0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS (2017)

Dari 10 pernyataan mengenai kinerja berupa ketanggapan yang diajukan penulis kepada responden, 10 pernyataan dinyatakan valid.

#### **b. Uji reliabilitas instrumen**

Menurut Sugiyono (2012,hal.137) Untuk mengetahui konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran maka dilakukan uji reabilitas. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha. Dikatakan reliabilitas bila hasil Cronbach alpha > 0,60 dengan rumus alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

**Arikunto dalam Juliandi (2013 hal:82)**

Keterangan :

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas tes

$n$  = Banyaknya butir soal

1 = Bilangan konstanta

$\sum S_1^2$  = Jumlah varian skor dari tiap – tiap butir item

$S_1^2$  = Varian total

Kriteria reliabilitas tes :

- 1)  $0,80 < r_{11} < 1,00$  reliabilitas sangat tinggi
- 2)  $0,60 < r_{11} < 0,80$  reliabilitas tinggi
- 3)  $0,40 < r_{11} < 0,60$  reliabilitas cukup
- 4)  $0,20 < r_{11} < 0,40$  reliabilitas rendah
- 5)  $0,0 < r_{11} < 0,20$  reliabilitas sangat rendah

**Sugiyono 2012,hal.255**

**Tabel III. 9**

**Hasil Uji Reliabilitas ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), (Y)**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of item
1.Kinerja karyawan (Y)	710	10
2.Komunikasi ( $X_1$ )	697	12
3.Motivasi ( $X_2$ )	737	10

## **F. Teknik Analisis Data**

Untuk menjawab masalah – masalah penelitian maka berdasarkan data – data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh peneliti maka pengujian dilakukan dengan menggunakan suatu pengujian statistik dengan pengujian hipotesis asosiatif untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu dengan sebagai berikut

## 1. Asumsi klasik

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

### a. Uji normalitas data

Menurut Sugiyono (2012. hal. 278) mengemukakan Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak. Yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila tidak mengikuti data disepanjang garis diagonal.

### b. Uji multikolinieritas

Menurut Sugiyono (2012. hal. 279) mengemukakan Digunakan untuk menguji apakah pada regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat atau tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antara variabel bebas, akan terjadi multikolinieritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  sama dengan VIF  $> 10$ .

### **c. Uji heterokedastisitas**

Menurut Sugiyono (2012. hal. 281) mengemukakan Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dengan residual suatu pengamatan kepengamatan yang lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas antara lain :

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

## **2. Regresi linear berganda**

Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono ( 2012, hal.277 ) persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

**Sugiyono( 2012, hal.277 )**

Di mana :

Y = Variabel kinerja karyawan

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi

$x_1$  = Variabel komunikasi

$x_2$  = Variabel motivasi kerja

## **G. Uji Hipotesis**

### **1. Uji t ( uji parsial )**

Menurut Sugiyono (2012. hal. 283) mengemukakan Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent. Dengan bantuan komputer program Sttistical Package of Social Sciences ( SPSS 16.0 ). Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level taraf nyata 0,05 (  $\alpha = 5\%$  ).

Adapun pengujiannya sebagai berikut :

Ho:  $b = 0$ , artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ho:  $b \neq 0$ , artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2012.hal.234) Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya komunikasi kerja dan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya komunikasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

## 2. Uji F

Menurut Sugiyono (2012. hal. 284) mengemukakan Uji statistik f ( simultan ) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas ( independen ) secara bersama – sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat ( dependen ) dan sekaligus juga untuk menguji hipotesis kedua. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan sugnificane level taraf nyata 0,05 (  $\alpha = 5\%$  ). Kriteria pengujian hipotesis yaitu :  $H_0 : b = 0$ , artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0 : b \neq 0$ , artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Menurut Sugioyono (2012.hal.245) Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$	<b>KETERANGAN :</b> F = Nilai F hitung $S_1^2$ = Nilai varian terbesar $S_2^2$ = Nilai varian terkecil
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya komunikasi dan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan atau  $-F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya komunikasi dan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

### 3. Koefisien determinasi

Menurut Sugiyono (2012. hal. 287) mengemukakan Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengatur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan Statistical Package for Social Sciences ( SPSS 16.0 ). Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian.

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

**Sugiyono (2012.hal 259)**

Dimana :

$D$  = Determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi berganda.

100% = Persentase kontribusi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah angket dalam bentuk data yang terdiri dari 12 pertanyaan untuk variabel Komunikasi ( $X_1$ ), 10 pertanyaan untuk variabel Motivasi ( $X_2$ ), dan 10 pertanyaan untuk variabel Kinerja (Y), dimana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah Komunikasi, yang menjadi variabel  $X_2$  adalah Motivasi dan yang menjadi variabel Y adalah Kinerja. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 43 karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode Likert Summated Rating (LSR).

**Tabel IV.1**  
**Skala Likert**

Pertanyaan	Bobot
1. Sangat setuju	5
2. Setuju	4
3. Kurang setuju	3
4. Tidak setuju	2
5. Sangat tidak setuju	1

Dan ketentuan di atas berlaku baik untuk menghitung variabel Komunikasi ( $X_1$ ), variabel Motivasi ( $X_2$ ), dan variabel Kinerja (Y).

## 2. Identitas Responden

Untuk mengetahui identitas responden maka dapat di lihat dari karakteristik responden berikut ini :

### a. Jenis kelamin responden

**Tabel IV.2**

**Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	24	55.8	55.8	55.8
	Perempuan	19	44.2	44.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Dari table diatas di ketahui bahwa jumlah responden penelitian ini yaitu laki-laki sebanyak 24 orang (55.8%) dan wanita sebanyak 19 orang (44.2 %).

### b. Kelompok usia

**Tabel IV.3**

**Distribusi responden berdasarkan usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-30	24	55.8	55.8	55.8
	31-50	19	44.2	44.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Dari table di atas dapat dilihat responden yang bekerja pada kelompok usia 25-30 tahun berjumlah 24 orang (55.8%) dan pada kelompok usia 31-40 tahun berjumlah 19 orang (44.2%) .

### c. Latar pendidikan

**Tabel IV.5**  
**Distribusi responden berdasarkan latar pendidikan**

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	21	48.8	48.8	48.8
	D3	17	39.5	39.5	88.4
	S1	5	11.6	11.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Dari table di atas dapat dilihat responden yang bekerja pada latar pendidikan SMA berjumlah 21 orang (48.8%) dan pada latar pendidikan D3 berjumlah 17 orang (39.5%) , dan pada latar belakang pendidikan S1 berjumlah 5 orang (11.6%).

### 3. Analisis Variabel Penelitian

Untuk lebih membantu berikut ini peneliti sajikan table skor hasil jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan.

**Tabel IV.6**  
**Skor angket untuk variabel Komunikasi (X1)**

No. per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	60	17	40	0	0	0	0	0	0	43	100
2	18	42	24	56	1	2	0	0	0	0	43	100
3	17	40	26	60	0	0	0	0	0	0	43	100
4	3	7	28	65	12	28	0	0	0	0	43	100
5	19	44	24	56	0	0	0	0	0	0	43	100
6	3	7	31	72	9	21	0	0	0	0	43	100
7	10	23	31	72	2	5	0	0	0	0	43	100
8	14	33	29	67	0	0	0	0	0	0	43	100
9	13	30	30	70	0	0	0	0	0	0	43	100
10	23	53	20	47	0	0	0	0	0	0	43	100
11	17	40	26	60	0	0	0	0	0	0	43	100
12	16	37	27	63	0	0	0	0	0	0	43	100

Dari table di atas dapat di jelaskan bahwa komunikasi pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan, sudah baik dimana dari jawaban responden yang di ajukan untuk pernyataan komunikasi menjawab setuju dan sangat setuju.

1. Jawaban responden tentang pernyataan setujuah anda jika komunikasi dilakukan dengan menggunakan bahasa kita sehari-hari, mayoritas responden menjawab sangat setuju sejumlah 26 orang dengan persentase 60 %.
2. Jawaban responden tentang pernyataan setujuah anda jika komunikasi yang baik akan mempengaruhi kelancaran tugas kerja , mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 24 orang dengan persentase 56 %.

3. Jawaban responden tentang pernyataan setujukah anda jika komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat anda pahami dengan cepat, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 26 orang dengan persentase 60 %.
4. Jawaban responden tentang pernyataan setujukah anda dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan akan menciptakan suasana lingkungan kerja dan hubungan kerja yang baik, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 28 dengan persentase 65 %.
5. Jawaban responden tentang pernyataan setujukah anda jika dengan komunikasi yang baik akan membuat lingkungan kerja terasa nyaman, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 24 orang dengan persentase 56 %.
6. Jawaban responden tentang pernyataan setujukah anda komunikasi yang baik akan membuat anda semangat dalam bekerja, mayoritas responden menjawab sangat setuju sejumlah 31 orang dengan persentase 72 %.
7. Jawaban responden tentang pernyataan setujukah anda jika komunikasi yang baik akan mempengaruhi sikap orang lain untuk bersikap positif sesuai dengan keinginan kita, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 31 orang dengan persentase 72 %.
8. Jawaban responden tentang pernyataan setujukah anda bahwa komunikasi dapat meningkatkan kinerja karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 29 orang dengan persentase 67 %.
9. Jawaban responden tentang pernyataan setujukah anda jika komunikasi yang baik akan memberikan informasi yang kita butuhkan dari lawan

bicara kita dalam hal ini rekan kerja kita, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 30 orang dengan persentase 70%.

10. Jawaban responden tentang pernyataan setujuah anda jika komunikasi yang baik mempunyai peranan penting dalam bekerja, mayoritas responden menjawab sangat setuju sejumlah 23 orang dengan persentase 53 %.

11. Jawaban responden tentang pernyataan setujuah anda jika komunikasi yang baik akan ditanggap dengan baik pula oleh pimpinan, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 26 orang dengan persentase 60 %.

12. Jawaban responden tentang pernyataan setujuah anda jika komunikasi yang baik dapat meningkatkan koordinasi antara karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 27 orang dengan persentase 63 %.

**Tabel IV.7**  
**Skor angket untuk variabel Motivasi (X2)**

No. per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	FF	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	63	16	37	0	0	0	0	0	0	43	100
2	14	33	29	67	0	0	0	0	0	0	43	100
3	14	33	29	67	0	0	0	0	0	0	43	100
4	1	2	31	72	11	26	0	0	0	0	43	100
5	20	47	23	53	0	0	0	0	0	0	43	100
6	12	28	31	72	0	0	0	0	0	0	43	100
7	14	33	28	65	1	2	0	0	0	0	43	100
8	12	28	31	72	0	0	0	0	0	0	43	100
9	21	49	22	51	0	0	0	0	0	0	43	100
10	14	33	29	67	0	0	0	0	0	0	43	100

Dari table di atas dapat di jelaskan bahwa motivasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan, sudah baik dimana dari jawaban responden yang di ajukan untuk pernyataan motivasi menjawab setuju dan sangat setuju.

1. Jawaban responden tentang pernyataan saya selalu bekerja keras dalam melaksanakan tugas yang diberikan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sejumlah 27 orang dengan persentase 63 %
2. Jawaban responden tentang pernyataan saya terdorong untuk bekerja keras agar kelak dapat menempati posisi yang lebih baik di masyarakat, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 29 orang dengan persentase 67 %
3. Jawaban responden tentang pernyataan saya selalu tekun untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 29 orang dengan persentase 67 %
4. Jawaban responden tentang pernyataan saya selalu memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya dalam menyelesaikan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 31 orang dengan persentase 72 %
5. Jawaban responden tentang pernyataan tugas yang saya kerjakan dengan baik dan akan membawa dampak positif untuk keberhasilan yang akan datang, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 23 orang dengan persentase 53 %
6. Jawaban responden tentang pernyataan saya selalu bekerja dengan sungguh-sungguh agar cita-cita saya dimasa depan tercapai, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 31 orang dengan persentase 72 %
7. Jawaban responden tentang pernyataan saya bisa menggunakan waktu luang untuk bertukar informasi dengan rekan kerja dengan pimpinan,

mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 28 orang dengan persentase 65 %

8. Jawaban responden tentang pernyataan pemimpin juga harus terbuka dan bisa menerima pendapat-pendapat karyawan karena hal itu bisa membangkitkan motivasi karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 31 orang dengan persentase 72 %
9. Jawaban responden tentang pernyataan saya selalu berusaha mengembangkan kemampuan saya untuk bekerja lebih baik, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 22 orang dengan persentase 51 %
10. Jawaban responden tentang pernyataan bila ada kesempatan diberikan untuk sekolah lebih tinggi atau diberikan kesempatan untuk latihan dan mengembangkan karyawan saya akan mengambil kesempatan tersebut, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 29 orang dengan persentase 67 %

**Tabel IV. 8**  
**Skor angket untuk variabel Kinerja (Y)**

No. per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	FF	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	24	56	19	44	0	0	0	0	0	0	43	100
2	14	33	29	67	0	0	0	0	0	0	43	100
3	15	35	28	65	0	0	0	0	0	0	43	100
4	0	0	36	84	7	16	0	0	0	0	43	100
5	16	37	27	63	0	0	0	0	0	0	43	100
6	5	12	31	72	7	16	0	0	0	0	43	100
7	12	28	27	63	4	9	0	0	0	0	43	100
8	13	30	30	70	0	0	0	0	0	0	43	100
9	20	47	23	53	0	0	0	0	0	0	43	100
10	13	30	30	70	0	0	0	0	0	0	43	100

Dari table di atas dapat dijelaskan bahwa kinerja pada PT.AsuransiJiwasraya (Persero) TbkCabang Medan, sudah baik di mana dari jawaban responden yang diajukan untuk pernyataan kinerja menjawab setuju dan sangat setuju.

1. Jawaban responden tentang pernyataan karyawan ini dapat bekerja dengan cermat tidak membuat kesalahan dalam menyelesaikan tugas, mayoritas responden menjawab sangat setuju sejumlah 24 orang dengan persentase 56 %.
2. Jawaban responden tentang pernyataan karyawan ini sering mengikuti even-even nasional maupun internasional atas nama institusi, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 29 orang dengan persentase 67 %.
3. Jawaban responden tentang pernyataan karyawan ini menyelesaikan tugas atau pekerjaan memenuhi standart kerja yang ditentukan, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 28 orang dengan persentase 65 %.
4. Jawaban responden tentang pernyataan dalam menyelesaikan beban kerja atau tugas yang diemban karyawan dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 36 orang dengan persentase 84 %.
5. Jawaban responden tentang pernyataan karyawan ini memberikan kontribusi pada tim melalui saran, kritik dan usaha yang membangun, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 27 orang dengan persentase 63 %.
6. Jawaban responden tentang pernyataan karyawan ini menunjukkan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah atau di supervisi atasan,

mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 31 orang dengan persentase 72 %.

7. Jawaban responden tentang pernyataan dalam situasi mndesak karyawan ini bersedia melakukan pekerjaan yang bukan tugasnya demi kelancaran oeprasional institusi, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 27 orang dengan persentase 63 %.
8. Jawaban responden tentang pernyataan karyawan ini mencari tambahan pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab dengan pekerjaannya, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 30 orang dengan persentase 70 %.
9. Jawaban responden tentang pernyataan karyawan banyak sekali memperoleh penghargaan atau tanda jasa dari pemerintah atau lembaga non pemerintah lainnya, mayoritas responden menjawab sangat setuju sejumlah 20 orang dengan persentase 47 %.
10. Jawaban responden tentang pernyataan karyawan ini merasa tidak enak (misalnya sungkan , malu) jika pekerjaan belum selesai, mayoritas responden menjawab setuju sejumlah 30 orang dengan persentase 70 %.

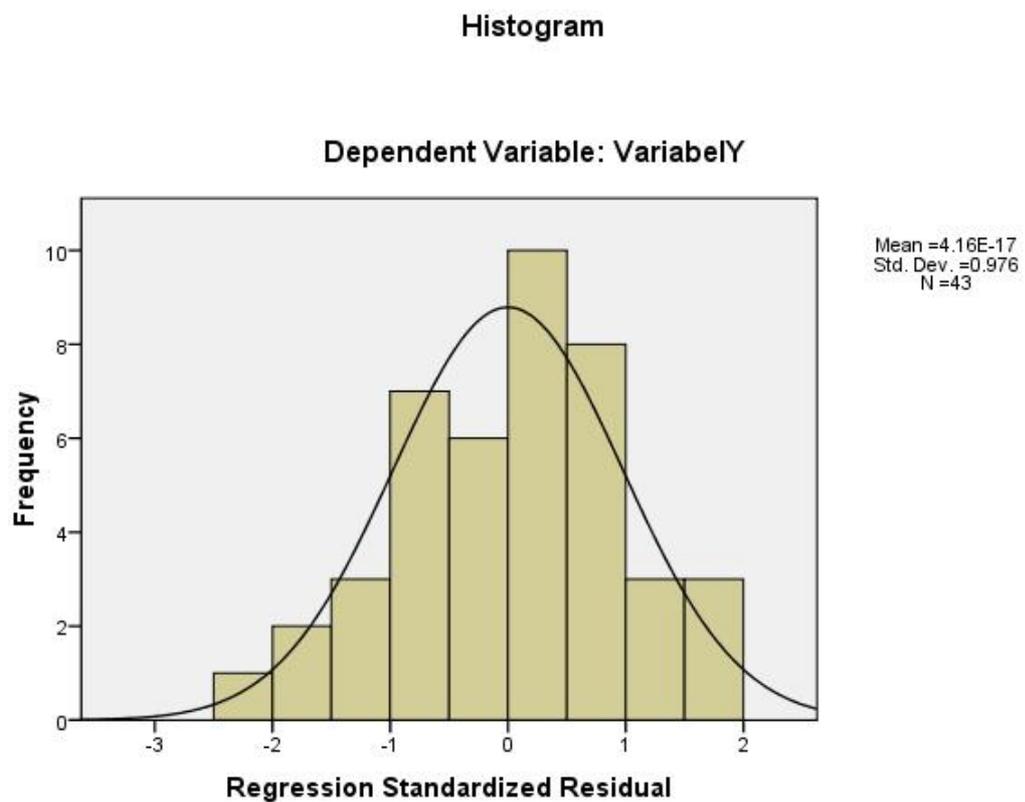
## **A. Analisi Data**

Bagian ini adalah menganalisis data yang berasal dari data-data yang telah di deskripsikan subbab sebelumnya ( subbab deskripsi data). Data yang di analisis dimulai dari asumsi-asumsi yang digunakan untuk suatu statistik tertentu, dengan melakukan pengujian hipotesis untuk menarik kesimpulan.

### **1. Uji asumsi kllasik**

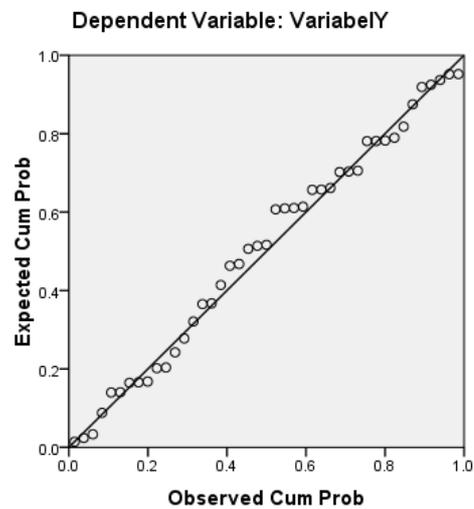
#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Pada pendekatan distribusi grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.



Sumber : data diolah SPSS 16.0

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : data diolah SPSS 16.0

Gambar IV.1: Hasil Uji Normalitas

Gambar di atas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah di kemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

## 2. Uji Multikolenieritas

**Tabel IV. 9**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.958	5.190		.955	.345		
VariabelX1	.393	.104	.437	3.775	.001	.792	1.262
VariabelX2	.403	.103	.453	3.912	.000	.792	1.262

a. Dependent Variable: VariabelY

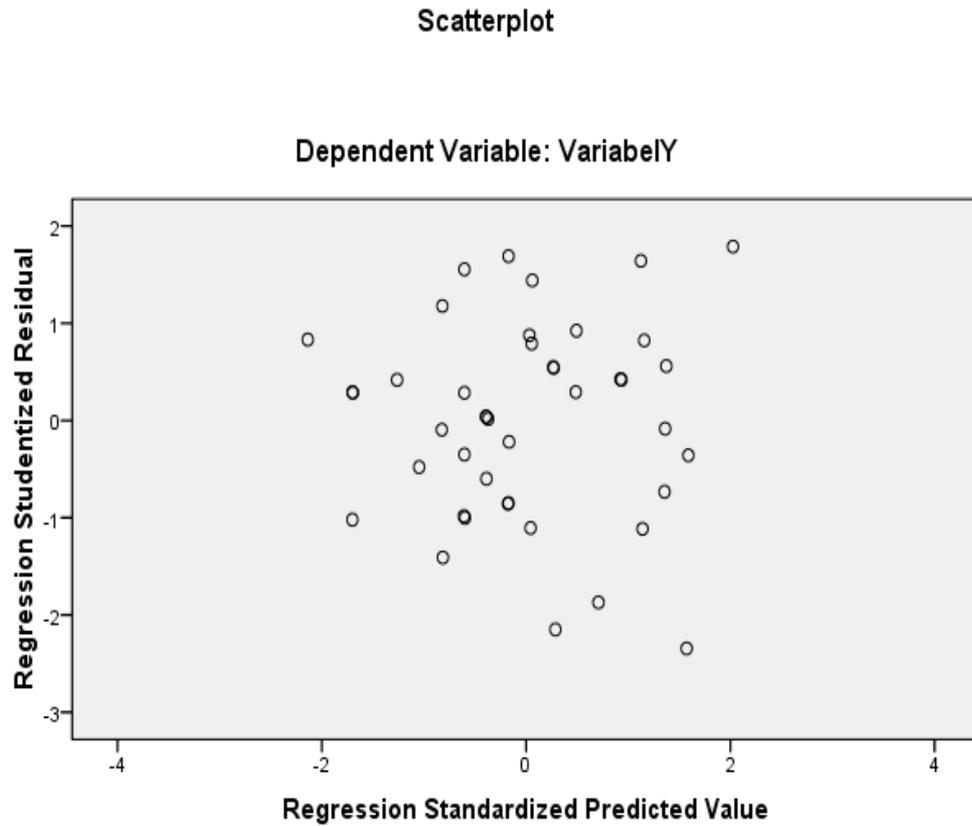
Kedua variabel independent yaitu X1 dan X2 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 10) sehingga tidak terjadi multikolenieritas dalam variabel independent penelitian ini.

### **3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi kediksamaan variaa dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskesdasitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independent dengan nilai residualnya.

Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskesdasitas.



Sumber: Data diolah SPSS 16.0

GambarIV.2 :HasilUjiHeteroskedastisitas

Gambar diatas memperlihatkan titik menyebar secara acak, atau tidak berbentuk pola yang jelas/teratur, secara tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian tidak terjadi Heteroskedastitas pada model regresi.

#### 4. Regresi Linier berganda

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

**Tabel IV. 10**  
**koefisienregresi Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.958	5.190		.955	.345
	VariabelX1	.393	.104	.437	3.775	.001
	VariabelX2	.403	.103	.453	3.912	.000

a. Dependent Variable: VariabelY

Sumber: Data diolah SPSS 16.0

Dari perhitungandenganmenggunakanaplikasi SPSS 16.0 maka di dapathasil :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

$$a = 4.958$$

$$b_1 = 0,393$$

$$b_2 = 0,403$$

Jadi persamaan regesi linier ganda untuk kedua variabel bebas komunikasi dan motivas adalah :

$$Y = 4.958 + 0,393 X_1 + 0,403 X_2$$

Persamaan diatas memperlihatkan semua variabel bebas komunikasi dan motivasi memiliki koefisien b yang positif, sehingga dapat di artikan jika

komunikasi dan motivasi di tingkatkan maka juga akan meningkatkan kinerja karyawan, atau seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel terikat. Model penelitian dalam bentuk persamaan regresi linear berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Jika komunikasi dan motivasi di asumsikan sama dengan 0 maka kinerja kaaryawan sama bernilai sebesar 4.958
- 2) Jika komunikasi di tingkatkan 100%, maka akan di ikuti dengan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,393 atau 39,3 % dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
- 3) Jika Motivasi di tingkatkan 100%, maka akan di ikuti dengan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,403 atau 40,3 % dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.

## 5. Pengujian Hipotesis

### a. Uji t

Untuk mengetahui sejauh mana variabel indepen berpengaruh terhadap variabel dependent, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji t, (*t test*). Jika sig lebih kecil dari taraf 5%, maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan. Dan jika lebih besar maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan signifikan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan:

- a) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima
- b) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

**Tabel IV.11**  
**koefisien regresiCoefficients<sup>a</sup>**

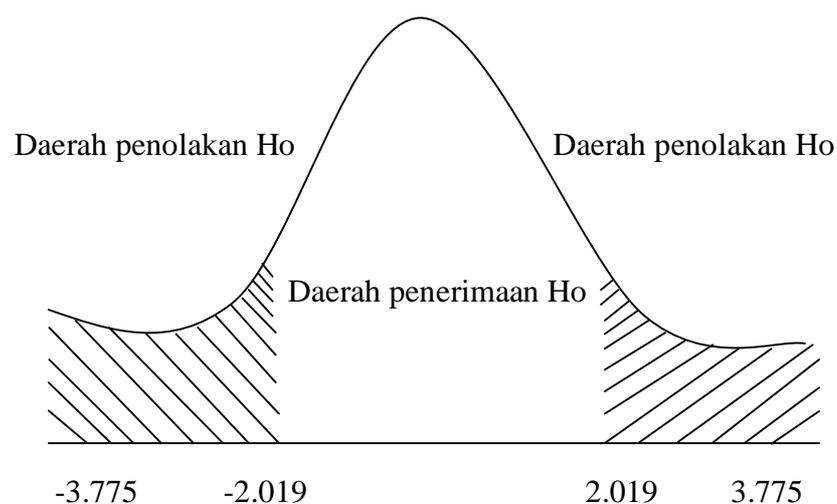
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.958	5.190		.955	.345
	VariabelX1	.393	.104	.437	3.775	.001
	VariabelX2	.403	.103	.453	3.912	.000

a. Dependent Variable: VariabelY

Untuk kriteria uji t di lakukan pada tingkat  $\alpha$  5% dengan dua arah (0,025). Nilai t untuk  $n = 43 - 2 = 41$  adalah 2.019 .

### 1) Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja karyawan

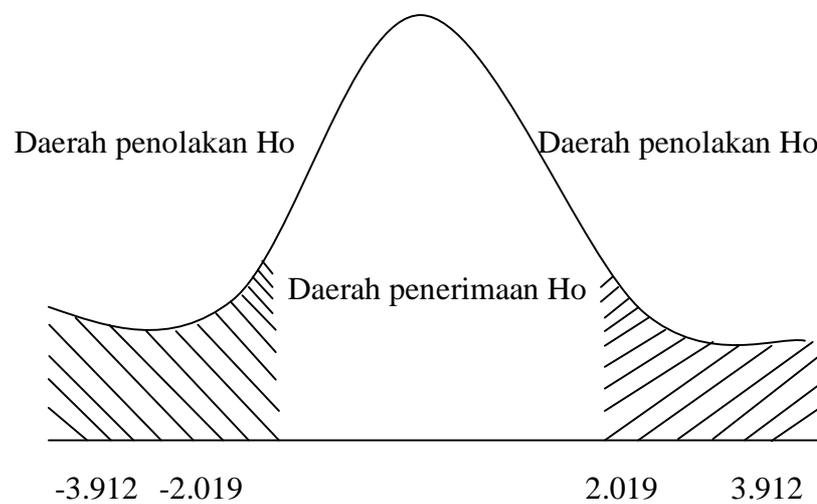
Dari table IV-10, diporeloh hasil signifikan t pengaruh variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap variabel kinerja (Y) 4.958(sig 0,000) dimana signifikan t lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3.775 > 2.019$ . Hal tersebut berarti bahwa komunikasi ( $X_1$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).



Gambar IV.3: Kurva Hipotesis Uji Parsial

## 2) Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan

Dari table IV-10, diperoleh hasil signifikan t pengaruh variabel motivasi ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja (Y) 4.958 (sig 0,000) dimana signifikan t lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3.912 > 2.019$ . Hal tersebut berarti bahwa komunikasi ( $X_1$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).\$



Gambar IV.4: Kurva Hipotesis Uji Parsial

### b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara bersama-sama. Jika signifikan F lebih kecil dari signifikan 5% maka variabel independent berpengaruh signifikan secara bersama-sama. Sebaliknya jika nilai F lebih besar dari taraf signifikan 5% maka variabel independent tidak berpengaruh signifikan.

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139.193	2	69.596	27.140	.000 <sup>a</sup>
	Residual	102.575	40	2.564		
	Total	241.767	42			

a. Predictors: (Constant), VariabelX2, VariabelX1

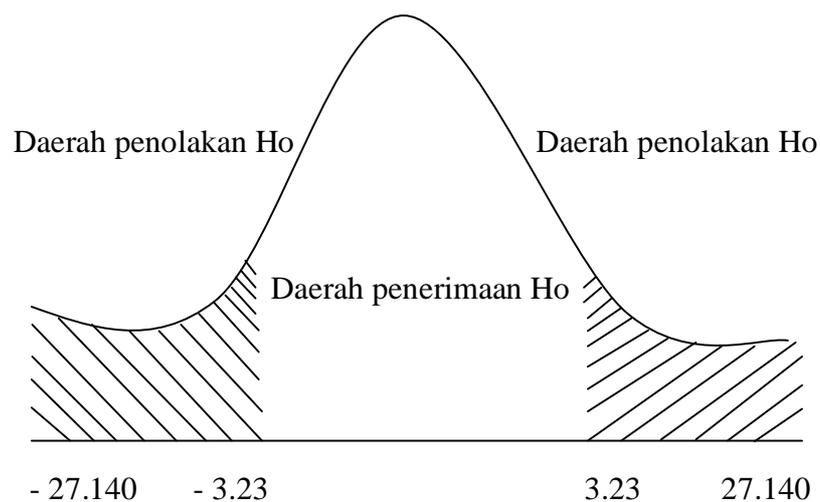
b. Dependent Variable: VariabelY

Sumber: Data diolah SPSS 16.0

$F_{\text{tabel}} = n-k-1 = 40$  adalah 3,23

Kriteria pengujian : Terima  $H_a$  apabila  $F_{\text{hitung}} > 3,23$  atau  $-F_{\text{hitung}} > -3,23$ .

Nilai F pada table IV.11 diatas adalah 27.140 dengan signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$  atau  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  yaitu  $27.140 > 3,23$  menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti komunikasi ( $X_1$ ), dan motivasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada taraf  $\alpha 0,05$ .



Gambar IV.5: Kurva Hipotesis Uji Simultan

c. Uji koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengatur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil menjelaskan variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent. Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program SPSS 16.00. Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian.

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

**Sugiono (2012.hal 259)**

Dimana :

$D$  = Determinasi

$R_2$  = Koefisien korelasi berganda.

100% = Persentase kontribusi

**Tabel IV. koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 <sup>a</sup>	.576	.555	1.601

a. Predictors: (Constant), VariabelX2, VariabelX1

b. Dependent Variable: VariabelY

Dari table diatas, menunjukkan bahwa nilai R square (R<sup>2</sup>) adalah sebesar 0,576 yang mengidentifikasikan bahwa variabel independent dalam menjelaskan variabel dependent sangat kuat karena nilai (R<sup>2</sup>) yang besar atau diatas 0,5. Hal ini berarti bahwa komunikasi dan motivasi mampu menjelaskan variabel kinerja sebesar 58% sedangkan sisanya 42% dipengaruhi faktor lain.

## **B. Pembahasan**

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum sudah baik. Hasil ini dapat ditunjukkan dari tanggapan-tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut.

### **1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja**

Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui adanya pengaruh positif komunikasi terhadap kinerja karyawan, hal ini terlihat dari hasil  $t_{hitung} 3.775 > t_{tabel} 2.019$ . Dengan kata lain jika komunikasi ditingkatkan maka kinerja karyawan akan ikut meningkat.

Hal ini juga sesuai dengan jawaban responden untuk variabel komunikasi pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medansudah sangat baik terlihat dari jawaban responden yang diajukan untuk pernyataan komunikasi menjawab setuju dan sangat setuju sangat besar. Namun masih ada beberapa responden yang menyatakan kurang setuju, ini menjadi perhatian kepada pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan indikator tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviya Andayami (2012) yang berjudul Pengaruh komunikasi dan motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang belmerah tanjung mulia Medan, yang menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian artinya bila komunikasi semakin baik maka kinerja dari karyawan akan ikut meningkat.

## **2. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja**

Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui adanya pengaruh positif motivasi terhadap kinerja karyawan, hal ini terlihat dari hasil  $t_{hitung} 3.912 > t_{tabel} 2.019$ . Dengan kata lain jika motivasi ditingkatkan maka kinerja karyawan akan ikut meningkat.

Hal ini juga sesuai dengan jawaban responden untuk variabel motivasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medansudah sangat baik terlihat dari jawaban responden yang diajukan untuk pernyataan motivasi menjawab setuju dan sangat setuju sangat besar. Namun masih ada beberapa responden yang menyatakan kurang setuju, ini juga menjadi perhatian kepada pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan indikator tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triana Dewi pakpahan (2012) yang berjudul pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. cabang Iskandar Muda Medan, yang menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan. Dengan demikian artinya bila motivasi semakin baik maka kinerja dari karyawan akan ikut meningkat.

### **3. Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja**

Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui adanya pengaruh positif motivasi terhadap kinerja karyawan, hal ini terlihat dari hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $27.140 > 3,23$ . Dengan demikian jika komunikasi dan motivasi ditingkatkan maka kinerja karyawan akan ikut meningkat. Penelitian ini menerima hipotesis yakni ada pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh tersebut adalah signifikan pada taraf  $\alpha$  0,05. Pengaruh yang signifikan mengandung makna bahwa hasil penelitian ini yang dikatakan positif merupakan gambaran umum seluruh populasi. Hal ini juga sesuai dengan jawaban responden untuk variabel kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan sudah sangat baik terlihat dari jawaban responden yang diajukan untuk pernyataan kinerja menjawab setuju dan sangat setuju sangat besar.

Maka dengan demikian komunikasi dan motivasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan dengan demikian jika komunikasi dan motivasi semakin baik maka kinerja dari karyawan akan ikut meningkat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas persamaan regresi linier ganda untuk kedua variabel bebas komunikasi dan motivasi pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Medan hasil *hitung*  $Y = 4.958 + 0,393 X_1 + 0,403 X_2$
2. Secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas  $X_1$ (Komunikasi) terhadap variabel Y (Kinerja) pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Medan, yang di dapat dari hasil uji t *hitung*  $3.775 > t \text{ tabel } 2.019$ .
3. Secara parsial ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas  $X_2$  (Motivasi) terhadap variabel Y (Kinerja) pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan yang di dapat dari hasil uji t *hitung*  $3.912 > t \text{ tabel } 2.019$ .
4. Secara simultan ada pengaruh yang signifikan dari variabel Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Tbk Cabang Medan yang di dapat dari hasil uji F *hitung*  $27.140 > F \text{ tabel } 3.23$ .

## **B. Saran**

Saran yang diberikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengenai komunikasi yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, oleh sebab itu pihak pimpinan perlu menciptakan suasana dan juga sarana penyampaian informasi yang baik, serta menciptakan jalinan ikatan yang baik antara sesama karyawan khususnya dibidang yang menyangkut informasi internal maupun eksternal di perusahaan.
2. Dalam hal Motivasi mengingat motivasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, hendaknya pimpinan lebih meningkatkan perhatiannya terhadap para karyawan, dengan mendengarkan apa yang mereka inginkan, mulai dari keinginan untuk memberikan suara mereka dalam rapat perusahaan, keinginan mereka untuk dapat dihargai, serta keinginan mereka untuk dapat sejahtera dalam hidup mereka selama mengabdikan untuk perusahaan.
3. Dalam meningkatkan Kinerja karyawan, maka hendaknya pihak perusahaan dapat meluangkan waktu untuk mengevaluasi secara menyeluruh setiap permasalahan-permasalahan yang muncul, guna meningkatkan produktivitas dari perusahaan agar perusahaan dapat berkembang dan maju sesuai target dari perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adad Danuarta (2014). “ *Indikator Kinerja menurut Mangkunegara*”  
Adaddanuarta.blogspot.com diakses 19 Desember 2016
- Ade Sanjaya (2015) “ *Pengertian Penilaian Kinerja Pegawai dan Karyawan Perusahaan definisi,tujuan,manfaat dan prinsip* “ [www.landasanteori.com](http://www.landasanteori.com) di akses 11 Februari 2017
- Chandra Bayu (2012) “ *Pengertian,Faktor yang mempengaruhi Motivasi* “  
Chandrabayuu.blogspot.co.id di akses 11 Februari 2017
- Handoko, (2012). *Manajemen* Edisi 2 , Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta
- Jurnal Hasil Riset (2014) “ *Indikator Motivasi Kerja* “ [www.e-jurnal.com](http://www.e-jurnal.com) di akses 11 Februari 2017
- Kajian Pustaka (2014) “ *Pengertian,Indikator dan Faktor yang mempengaruhi Kinerja*“ [www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com) diakses 11 Februari 2017
- Mulyana Deddy,(2013) *Komunikasi Organisasi*,Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Noviya Andayani, (2012). “ *Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk cabang Belawan Tanjung Mulia* ”. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Rahayu (2012). “*Indikator Komunikasi menurut Suranto AW*” Repository.uksw.edu. Diakses 17 Desember 2016
- Riansyah efran (2012). “*Faktor Komunikasi menurut dwidjowijoto*”. Riansyahefran-punyakoe.blogspot.co.id. Diakses 17 Desember 2016
- Robbins dalam Khaerul Umam, (2012). *Motivasi dalam berorganisasi* . Bandung CV Pustaka Setia
- Siswanto, (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksar.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Syafarudin dalam Khaerul Umam (2012). *Tujuan Penilaian Kerja*. Bandung : CV. Pustaka Setia

- Triana Dewi Pakpahan (2012). “ *Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Iskandar Muda Medan* “. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Umam Khaerul, (2012). *Perilaku Organisasi* Cetakan II, Bandung: CV.Pustaka Setia
- Wibowo, (2014). *Manajemen Kinerja, ( edisi iv )*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wpds Hasibuan (2014). “*Faktor-faktor Motivasi menurut Sutrisno*”.  
Repository.usu.ac.id. Diakses 19 Desember 2016