

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SUMUT  
KANTOR CABANG KOORDINATOR MEDAN**

**SKRIPSI**

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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

**NAMA : CITRA GOMELAN YULI**  
**NPM : 1505160448**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 Telp. (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 07 Oktober 2019, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

**MEMUTUSKAN**

Nama : CITRA GOMELAN YULI  
N P M : 1505160448  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG KOORDINATOR MEDAN

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

**TIM PENGUJI**

Penguji I

Penguji II

RAIHANAH DAULAY, SE., M.Si

WILLY YUSNANDAR, SE., M.Si

**Pembimbing**

NADIA IKA PURNAMA, SE., M.Si

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
**PANITIA UJIAN**

**Ketua**

**Sekretaris**

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

ADE GUNAWAN, SE., M.Si



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh:

**NAMA LENGKAP : CITRA GOMELAN YULI**  
**N.P.M : 1505160448**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**  
**KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**JUDUL PENELITIAN : PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG KOORDINATOR MEDAN**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2019

Pembimbing Skripsi



**NADIA IKA PURNAMA, S.E., M.Si**

Diketahui/Disetujui  
Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU



**JASMAN SYARIFUDDIN, S.E., M.Si**



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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : CITRA GOMELAN YULI  
 N.P.M : 1505160448  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG KOORDINATOR MEDAN

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
24/09/2019	Perbaikan analisa skripsi		
25/09/2019	Perbaikan teori dan penulisan		
26/09/2019	Perbaikan rumus		
27/09/2019	ACE Bab II lanjut Bab II		
28/09-2019	Perbaikan tabel dan gambar ACE Bab III lanjut Bab III		
30/09/2019	Perbaikan - Bab IV		
01/10/2019	lanjut Bab IV		
02/10/2019	ACE lanjut sidang		

Medan, Oktober 2019

Diketahui /Disetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing Skripsi

NADIA IKA PURNAMA, SE, M.Si

JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE, M.Si

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Lengkap : CITRA GOMELAN YULI  
 N.P.M : 1505160448  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 Judul Proposal : PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG KOORDINATOR MEDAN

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Proposal	Paraf	Keterangan
09/08/2019	Perbaiki pendahuluan		
15/08/2019	ACC Bab 2 Lembar ke-10		
20/08/2019	Perbaiki II, teori dan pendahuluan		
27/08/2019	Perbaikan pendahuluan		
30/09/2019	ACC Bab D Lembar Bab 20		
13/09/2019	Perbaiki pendahuluan Bab III		
16/09/2019	Lembar selain dan projek		

Pembimbing Proposal

Medan, Agustus 2019  
 Diketahui /Disetujui  
 Ketua Program Studi Manajemen

**NADIA IKA PURNAMA, SE, M.Si**

**JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE, M.Si**

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN /SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Citra Gornelan Yuli  
NPM : 1505160448  
Konsentrasi : Manajemen Sumber daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa :

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

Demikian Pernyataan ini saat perbuatan dengan kesadaran sendiri

Medan, 26 Juli .....2019  
Pembuat Pernyataan



Citra Gornelan Yuli  
.....

NB :

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

## ABSTRAK

**CITRA GOMELAN YULI. NPM. 1505160448. Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan, 2019. SKRIPSI**

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, kerja sama yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah motivasi dan komunikasi secara bersama (simultan) maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan. Pendekatan yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan Asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 81 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil persamaan regresi linear berganda. Hasil parsial motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hasil parsial komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hasil simultan motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan. Nilai R-Square 0,852 atau 85,2% kontribusi motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan dan 14,8 diteliti variabel yang tidak diteliti.

***Kata Kunci : Motivasi, Komunikasi dan Kinerja Karyawan***

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wata'ala, yang telah memberikan banyak nikmat dan karunianya, yang masih memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis telah mampu menyelesaikan Skripsi sebagai syarat akhir perkuliahan untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Shalawat berangkaian salam kepada Nabi Muhammad shallahu a'laihi wasallam, yang telah membawa risalah kepada umat manusia dan membawa dari alam jahiliah menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang seperti kita rasakan pada saat ini.

Masih begitu banyak kekurangan dan keterbatasan yang ada pada penulis didalam membuat penyelesaian skripsi ini, namun penulis berusaha semaksimal dan semampu mungkin untuk menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya, untuk itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang mendidik demi menambah pengetahuan penulis serta dapat memperbaiki kekurangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Secara khusus teristimewa kepada kedua orang tua Tercinta Ayahanda **Zulkifli Tanjung** dan Ibunda **Desna Yetti** serta untuk kedua adik saya **Yeken Meizu Karila** dan **Muhammad Raehan Alfatahu** yang telah banyak memberi motivasi untuk

penyelesaian skripsi ini, baik berupa dorongan, semangat, maupun pengertian. serta kepada rekan-rekan dan sahabat yang banyak memberikan dukungan dari awal dan akhir penyelesaian skripsi ini dan tetap memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, antara lain yaitu :

1. Bapak Dr. Agussani M.AP, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE., M.M., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan SE, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si., selalu wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jufrizen, SE, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Nadia Ika Purnama SE, M.Si., Selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Kepada teman seperjuangan Chindi Dinda Vionita yang selalu membantu dan mendukung untuk menyelesaikan Skripsi ini.
10. Ucapan terima kasih untuk teman-teman kelas F Manajemen Pagi. Penulis doakan semoga kita semua kedepan menjadi sukses dan bermanfaat bagi orang banyak.

Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan para pembaca sekalian, semoga Allah Subhanahu Wata'ala selalu melimpahkan taufik dan hidayah-Nya kepada kita dan semoga dapat bermanfaat bagi kita semua.

*Amin Ya Rabbal'amin..*

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Medan, Oktober 2019

Penulis

**CITRA GOMELAN YULI**  
**NPM : 1505160448**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Uraian Teoritis.....	8
1. Kinerja Karyawan.....	8
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	8
b. Tujuan Dan Manfaat Kinerja Karyawan.....	9
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	12
d. Indikator Kinerja Karyawan.....	16
2. Motivasi.....	19
a. Pengertian Motivasi.....	19
b. Tujuan Dan Manfaat Motivasi.....	20
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	21
d. Indikator Motivasi.....	22
3. Komunikasi.....	24
a. Pengertian Komunikasi.....	24
b. Tujuan Dan Manfaat Komunikasi.....	25
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	27
d. Indikator Komunikasi.....	28
B. Kerangka Konseptual.....	30
1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	30
2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	31
3. Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	32
C. Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	34
B. Defenisi Operasional.....	34
1. Kinerja Karyawan.....	34
2. Motivasi.....	35
3. Komunikasi.....	35
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
D. Populasi dan sampel.....	36

1. Populasi Penelitian.....	36
2. Sampel Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Interview (Wawancara).....	37
2. Quesioner (Angket).....	38
3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	38
a. Uji Validitas .....	38
b. Uji Reliabilitas .....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
2. Uji Asumsi Klasik .....	43
3. Uji Hipotesis.....	45
a. Uji (t).....	45
b. Uji (f).....	46
4. Koefisien Determinasi.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Hasil Penelitian .....	49
1. Deskripsi Kuesioner Penelitian.....	49
2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	51
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	52
e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan .....	52
f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Motivasi .....	53
g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Komunikasi .....	54
3. Uji Asumsi Klasik .....	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Multikolinearitas .....	56
c. Heteroskedastisitas.....	57
d. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4. Pengujian Hipotesis.....	59
a. Uji t.....	59
b. Uji F .....	61
c. Koefisien Determinasi.....	62
B. Pembahasan.....	63
1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	63
2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	64
3. Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator Kinerja Karyawan.....	34
Tabel 3.2. Indikator Motivasi.....	35
Tabel 3.3. Indikator Komunikasi .....	35
Tabel 3.4. Rincian dan Waktu Pelaksanaan .....	36
Tabel 3.5. Jumlah karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan .....	37
Tabel 3.6. Skala Likert .....	38
Tabel 3.7. Uji Validitas .....	39
Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.1. Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	50
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.3. Usia Responden.....	51
Tabel 4.4. Pendidikan Terakhir Responden .....	51
Tabel 4.5. Masa Kerja .....	52
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Yang Terkait Dengan Kinerja Karyawan .....	52
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Yang Terkait Dengan Motivasi.....	53
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Yang Terkait Dengan Komunikasi.....	54
Tabel 4.9. Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.10. Uji Linier Berganda .....	58
Tabel 4.11. Uji t .....	60

Tabel 4.12. Uji F .....	61
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	31
Gambar 2.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	32
Gambar 2.3. Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	33
Gambar 3.1. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji (t) .....	46
Gambar 3.2. Kriteria Pengujian Hipotesis Uji (f) .....	47
Gambar 4.1. P-P Plot .....	55
Gambar 4.2. Grafik Histogram.....	56
Gambar 4.3. Scatterplot.....	58
Gambar 4.4. Kriteria Pengujian Hipotesis Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	60
Gambar 4.5. Kriteria Pengujian Hipotesis Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	61
Gambar 4.6. Kriteria Pengujian Hipotesis Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	62

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dunia bisnis sekarang dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang unggul dan berkualitas untuk kemajuan perusahaan. Perusahaan yang unggul tidak terlepas dari sumber daya yang kuat didalamnya. Sumber daya yang tangguh haruslah dijalankan secara bersamaan sehingga akan membentuk satu kesatuan dan menghasilkan sinergi. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang mempunyai akal dan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan serta karya yang dapat dihasilkan untuk perusahaan (Arianty, Bahagia, Akrim, & Siswadi, 2016). Sementara itu sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia (SDM) tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan (Sutrisno, 2009).

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang sangat besar untuk dapat meraih keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sebagai penentu keberhasilan tujuan organisasi.

PT. Bank Sumut merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang perbankan. Produk-produk perbankan yang ditawarkan PT. Bank Sumut hampir sama dengan yang

ditawarkan oleh perbankan lainnya yaitu berupa produk dana dan kredit. Dalam aktivitas perusahaan dibutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam bertahan pada persaingan bisnis.

Dalam penelitian ini penulis menemukan masalah yang dihadapi PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan berdasarkan observasi secara langsung. Masalah yang dihadapi berkaitan dengan kinerja diantaranya adalah kinerja karyawan yang kurang maksimal, terbukti dengan masih banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu, selain itu juga masih banyak karyawan keluar kantor tanpa izin pada saat jam kerja. Dalam hal motivasi, Kurangnya motivasi yang diberikan perusahaan seperti jaranganya atasan melibatkan karyawan yang tidak tetap dalam berbagai hal membuat mereka merasa terasingkan, sehingga karyawan kurang terdorong semangatnya untuk dapat menyelesaikan tugasnya. Kurangnya komunikasi sesama karyawan sehingga tidak terlihat keakraban dalam lingkungan tersebut.

Berdasarkan permasalahan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator, menjadi dasar peneliti untuk menganalisis sebab atau faktor yang muncul. Hal ini dapat dijadikan sebagai perbaikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan fenomena masalah diatas, dalam penelitian ini penulis membatasi masalah penelitian mengenai motivasi, komunikasi, dan kinerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah karyawan yang memiliki kinerja dengan kualitas yang baik. Kinerja merupakan *performance* atau unjuk kerja, dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja (Suwatno & Priansa, 2018). Selain itu Kinerja merupakan suatu kondisi yang

harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi dan diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Noor, 2013).

Sementara itu berhubungan dengan motivasi sebagai salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan bila menginginkan semangat yang muncul pada diri setiap karyawan. Motivasi merupakan kondisi yang mendorong karyawan untuk lebih maju dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan yang berlangsung secara sadar (Bangun, 2012). Selain itu motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan (Fahmi, 2016).

Dalam beberapa kajian terdahulu yang dilakukan para peneliti menemukan bahwa motivasi memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2013) yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang” menyatakan bahwa motivasi mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. Motivasi memacu karyawan dalam bekerja, motivasi yang diberikan berupa bonus akan lebih merangsang karyawan dalam bekerja untuk lebih giat dan semangat mencapai hasil kerja yang lebih maksimal lagi.

Komunikasi merupakan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut

dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Mangkunegara, 2017).

Komunikasi merupakan suatu proses yang tidak dapat diraba, tetapi dapat dirasakan yang selalu berubah dan banyak orang sepakat bahwa suatu model yang nyata akan membantu untuk menjelaskan proses tersebut. Proses model komunikasi, yaitu sumber (*source*), pengiriman pesan (*communicator*), pesan (*communicate*), saluran atau media (*channel*), penerima pesan (*communicant*), dan hasil (*effect*) (Nawawi, 2013).

Selanjutnya komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Alam (2014) menyatakan komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwardi dan Wahyudi (2010) menyatakan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai UPT Dinas Pendidikan Kecamatan Polukarto Kabupaten Sukoharjo. Artinya apabila komunikasi yang ada diterapkan akan semakin meningkat kinerja pegawai tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa motivasi dan komunikasi mempunyai keterkaitan satu sama lain yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja. Maka penulis tertarik untuk meneliti tentang motivasi, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Untuk itu penulis menetapkan judul **“Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi pada PT.Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan yang kurang maksimal, terlihat dengan masih banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu, Selain itu masih banyak karyawan keluar kantor tanpa izin pada saat jam kerja.
2. Kurangnya motivasi yang diberikan perusahaan seperti jarangya atasan melibatkan karyawan yang tidak tetap dalam berbagai hal membuat mereka merasa terasingkan, Sehingga karyawan kurang terdorong semangatnya untuk dapat menyelesaikan tugasnya.
3. Kurangnya komunikasi sesama karyawan sehingga tidak terlihat keakraban dalam lingkungan tersebut.

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

### **1. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang ada dan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam pembahasan serta untuk memperjelas pokok bahasan dalam penelitian ini. Maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini mengenai motivasi, komunikasi dan kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan.

### **2. Rumusan Masalah**

Untuk memperjelas permasalahan sebagai dasar dalam pembahasan penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan?
- b. Apakah ada pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan?
- c. Apakah ada pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan?

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

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

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan lebih dibidang penelitian dan memperkaya konsep sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan motivasi, komunikasi dan kinerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam perusahaan dan memberikan kesempatan kepada peneliti bahwa perusahaan dapat menjadi pembelajaran penelitian ilmiah.

c. Manfaat bagi Penelitian Lain

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian yang akan datang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

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

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

Kinerja merupakan ujung tombak dari setiap perusahaan, karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi atau perusahaan tidak akan berjalan lancar. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada setiap organisasi.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi (Sutrisno, 2010). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).

Kinerja organisasi adalah fungsi hasil-hasil pekerjaan/kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu (Nawawi, 2013). Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan (Kasmir, 2016). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, kerja sama yang

dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu.

#### **b. Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan**

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki hal penting dalam melaksanakan manajemen kinerja karena aktivitas ini menjadi sumber utama informasi yang diperoleh secara formal melalui sistem yang berkelanjutan. Tujuan dan manfaat kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

##### 1) Evaluasi antar individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi, dan tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

##### 2) Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

##### 3) Pemeliharaan sistem

Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

#### 4) Dokumentasi

Penilaian kinerja memberikan manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan dimasa akan datang (Bangun, 2012).

Adapun pendapat lain menyatakan sebagai berikut:

##### 1) Program pelatihan

Salah satu hasil penilaian kinerja karyawan adalah informasi tentang kualitas perilaku yang dimiliki oleh karyawan, apakah sudah memenuhi kebutuhan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan strategi yang ditetapkan oleh organisasi atau belum.

##### 2) Program pengembangan

Penilaian kinerja akan dapat mengidentifikasi kemungkinan seorang karyawan memiliki potensi untuk berkembang lebih baik yang memungkinkan ia pada suatu saat nanti menduduki posisi jabatan yang lebih tinggi.

##### 3) Keputusan penempatan

Kinerja karyawan yang rendah antara lain juga disebabkan oleh keputusan penempatan pada jabatan yang tidak tepat, artinya bahwa karyawan tersebut ditempatkan pada pekerjaan yang tidak sesuai dengan kompetensinya.

##### 4) Desain pekerjaan

Rancangan pekerjaan (*job design*) merupakan langkah awal dari seluruh aktivitas manajemen sumber daya manusia yang sangat penting, karena desain pekerjaan akan berpengaruh pada penentuan kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

5) Proses seleksi dan pengujian

Proses seleksi dan pengujian tidak dilakukan sebagaimana seharusnya karena perilaku penguji atau pihak lain yang tidak tepat sehingga mengabaikan persyaratan yang telah ditentukan.

6) Keputusan promosi

Promosi tidak hanya merupakan kebutuhan organisasi untuk mengisi posisi jabatan yang lebih tinggi yang sedang tidak ada pejabatnya, tetapi juga merupakan salah satu bentuk pemberian penghargaan kepada karyawan yang memenuhi syarat untuk menduduki posisi jabatan yang lebih tinggi.

7) Keputusan kompensasi

Karyawan yang kerjanya baik, tetapi belum memenuhi syarat untuk dipromosikan perlu dapat kompensasi yang lebih baik agar mereka lebih termotivasi dalam bekerja.

8) Perbaikan kinerja

Penempatan karyawan pada jabatan atau pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki, pemberian pelatihan, pengembangan, promosi dan pemberian kompensasi yang lebih baik, merupakan upaya-upaya yang dapat diharapkan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan.

9) Peningkatan daya saing organisasi

Manajemen kinerja karyawan yang dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan disamping akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kinerja (Suparyadi, 2015).

### **c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan**

Perusahaan sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan yakni memperoleh keuntungan. Organisasi dapat beroperasi karena kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan yang ada didalam organisasi tersebut.

Ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

#### 1) Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak.

#### 2) Otoritas dan Tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

#### 3) Disiplin

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering

dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik.

#### 4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik (Sutrisno, 2010).

Adapun pendapat lain menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah:

##### 1) faktor kemampuan (*ability*)

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

##### 2) faktor motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja (Mangkunegara, 2017).

Adapun pendapat lain menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1) Faktor internal karyawan yang terdiri dari :

Bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan dan keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, keadaan psikologi.

Sementara itu faktor-faktor yang diperoleh adalah perilaku kerja karyawan antara lain: Etos kerja, Disiplin kerja, Motivasi kerja, Semangat kerja, Sikap kerja, Stress kerja, Keterlibatan kerja, Komunikasi kerja, Kepemimpinan, Kepuasan kerja, kelayakan.

2) Faktor lingkungan internal organisasi yang terdiri dari:

Visi, misi, tujuan organisasi, Kebijakan organisasi, Bahan mentah, Teknologi, Fasilitas Kerja, Strategi organisasi, System manajemen, Kompensasi, Kepemimpinan, Modal, Budaya organisasi, Iklim Organisasi, Teman sekerja.

3) Faktor lingkungan organisasi yang terdiri dari:

Kehidupan ekonomi, Kehidupan Politik Kehidupan sosial budaya dan agama masyarakat, Kompetitor (Wirawan, 2010).

Adapun pendapat lain menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut:

1) Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3) Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.

5) Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

## 7) Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

## 8) Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

## 9) Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.

## 10) Lingkungan kerja

Merupakan suatu atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja.

## 11) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.

## 12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

## 13) Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh (Kasmir, 2016).

**d. Indikator Kinerja karyawan**

Indikator kinerja merupakan variabel kendali yang dapat digunakan untuk mengukur perubahan yang terjadi pada setiap kinerja. Dalam melakukan sebuah penulisan alangkah baiknya jika memiliki indikator atau pengukuran yang

bertujuan untuk mempermudah atau memperjelas sebuah penulisan. Adapun indikator kinerja adalah sebagai berikut :

1) Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya.

3) Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri karyawan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan.

4) Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Mangkunegara, 2017).

Pendapat lain menyatakan bahwa indikator kinerja yang sering digunakan dalam pelaksanaan pengukuran kinerja organisasi adalah:

1) Indikator masukan

Indikator masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

2) Indikator proses

Indikator proses adalah segala besaran yang menunjukkan upaya yang dilakukan dalam rangka mengelolah masukan menjadi keluaran.

3) Indikator keluaran

Indikator keluaran adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan/atau nonfisik.

4) Indikator hasil

Indikator hasil adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).

5) Indikator manfaat

Indikator manfaat adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.

6) Indikator dampak

Indikator dampak adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan (Nawawi, 2013).

Selain itu pendapat lain menyatakan bahwa standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, maka indikatornya adalah:

1) Jumlah pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

2) Kualitas pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

### 3) Ketepatan waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.

### 4) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan.

### 5) Kemampuan kerja sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang saja (Bangun, 2012).

## **2. Motivasi**

### **a. Pengertian Motivasi**

Motivasi merupakan hal penting bagi setiap karyawan guna meningkatkan semangat dalam mencapai suatu tujuan. Setiap karyawan belum tentu bersedia meluangkan segala kemampuannya secara optimal, maka dari itu masih diperlukan dorongan dari pihak luar.

Motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan atau sesuatu yang menjadi dasar atau alasan seseorang berperilaku. Motivasi kerja dapat diartikan sebagai keinginan atau kebutuhan yang melatarbelakangi seseorang sehingga ia terdorong untuk bekerja (Usman, 2011).

Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya (Mangkunegara, 2017). Selain itu motivasi adalah

keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu tugas kerja yang diamanatkan padanya sehingga ia dapat mencapai tujuan organisasi (Noor, 2013). Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk mendorong para pekerja agar bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi.

#### **b. Tujuan dan Manfaat Motivasi**

Dibalik setiap motivasi yang diberikan kepada setiap karyawan memiliki tujuan dan manfaat yang direncanakan perusahaan dengan target pencapaian dari tujuan yang ditargetkan. Adapun tujuan pemberian motivasi adalah:

- 1) Meningkatkan, mengaktifkan, mendorong seseorang pada tujuan tertentu.
- 2) Meningkatkan produktivitas
- 3) Memperbaiki moral kerja dengan memberikan seseorang kesempatan untuk berprestasi dalam perusahaan (Bismala, Arianty, & Farida, 2015).

Adapun manfaat pemberian motivasi yang utama adalah: Menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang sudah ditentukan serta orang senang melakukan pekerjaannya (Ishak & Tanjung, 2013).

### c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern dari karyawan yaitu :

#### 1) Faktor Intern

Faktor intern yang dapat memengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain : Keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk berkuasa.

#### 2) Faktor Ekstern

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah: Kondisi lingkungan kerja, Kompensasi yang memadai, Supervisi yang baik, Adanya jaminan pekerjaan, Status dan tanggung jawab, Peraturan yang fleksibel (Sutrisno, 2009).

Sedangkan menurut pendapat lain menyatakan faktor-faktor motivasi dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

#### 1) Keinginan untuk hidup (*the desire to live*)

Keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang, manusia bekerja untuk dapat makan dan makan untuk dapat menjalankan hidupnya.

2) Keinginan untuk suatu posisi (*the desire for position*)

Keinginan untuk dapat suatu posisi dengan memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.

3) Keinginan akan kekuasaan (*the desire for power*)

Keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah diatas keinginan untuk memiliki, yang mendorong orang mau bekerja.

4) Keinginan akan pengakuan (*the desire for recognition*)

Keinginan akan kemampuan, penghormatan, dan status sosial, merupakan jenis terakhir dari kebutuhan yang mendorong orang untuk bekerja (Hasibuan, 2016).

#### **d. Indikator Motivasi**

Motivasi merupakan faktor yang mendorong karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab bagi karyawan tersebut. Motivasi karyawan dapat diukur dengan berbagai macam tolak ukur. Adapun indikator motivasi sebagai berikut : Kerja keras, Orientasi masa depan, Tingkat cita-cita yang tinggi, Orientasi tugas atau sasaran, Usaha untuk maju, Ketekunan, Rekan kerja yang dipilih, Pemanfaatan waktu (Mangkunegara, 2017).

Adapun pendapat lain berpendapat bahwa ada empat indikator untuk mengukur motivasi adalah sebagai berikut :

1) Gairah kerja

Dapat dikatakan sebagai suatu aktivitas kerja yang ditunjukkan oleh seseorang pegawai/karyawan dengan penuh semangat. Gairah kerja juga mengacu kepada kesungguhan seorang pegawai dalam

melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya. Dan adanya gairah kerja seorang pegawai akan terlihat bersemangat dalam melaksanakan tugasnya.

2) Loyalitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

Loyalitas kerja juga dapat dikatakan bagaimana seorang pegawai dengan penuh kesadaran memberikan dharma baktinya kepada perusahaan atau organisasi sesuai dengan ruang lingkup jabatannya, patuh serta taat kepada pimpinannya dan melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

3) Disiplin kerja

Adalah kesadaran seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

4) Produktifitas kerja

Adalah hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja para pegawai (Ardial, 2018).

Pendapat lain menyatakan bahwa indikator motivasi adalah:

1) Kinerja

Seseorang yang memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan (*needs*) dapat mendorongnya mencapai sasaran.

2) Penghargaan

Pengakuan atas suatu kinerja yang telah dicapai oleh seseorang merupakan stimulasi yang kuat.

3) Tantangan

Adanya tantangan yang dihadapi merupakan stimulasi kuat bagi manusia untuk mengatasinya.

4) Tanggung jawab

Adanya rasa ikut serta memiliki akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggung jawab.

5) Pengembangan

Pengembangan kemampuan seseorang baik dari pengalaman kerja atau kesempatan untuk maju, dapat menjadi stimulasi kuat bagi karyawan untuk bekerja lebih giat atau lebih bergairah.

6) Keterlibatan

Rasa ikut terlibat dalam suatu proses pengambilan keputusan atau dengan bentuk kotak suara dari karyawan.

7) Kesempatan

Kesempatan untuk maju dalam bentuk jenjang karir yang terbuka (Siswanto, 2015).

### **3. Komunikasi**

#### **a. Pengertian Komunikasi**

Dalam perusahaan atau organisasi memerlukan komunikasi yang baik untuk mencapai beberapa tujuan. Komunikasi yang kurang baik akan menyebabkan antar pribadi atau kelompok menjadi konflik atau kesalah pahaman.

Komunikasi adalah suatu penyampaian informasi dari pengirim (*sender*) ke penerima pesan (*receiver*) dengan menggunakan berbagai media yang efektif

sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut (Bangun, 2012). Komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lainnya yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana, dimulai dengan sejumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebarang pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara, atau kode tulisan (Hermawan, 2012).

Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal (Usman, 2011). Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain (Bismala, Arianty, & Farida, 2015). Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan penyampaian informasi dari (*sender*) ke penerima (*receiver*) yang berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide kemudian dikemas menjadi sebarang pesan secara tertulis maupun lisan.

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

Manfaat dan tujuan komunikasi manusia dalam kehidupan banyak memainkan peran yang berbeda tergantung situasi-kondisi yang sedang dihadapi misalnya status sosial, waktu ruang, dan sumber daya yang dimiliki. Ketika peran-peran tersebut kita mainkan maka kita akan banyak bertemu dengan berbagai kalangan. Adapun tujuan dan manfaat komunikasi adalah sebagai sarana untuk:

- 1) Meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan sosial.
- 2) Menyampaikan dan atau menerima informasi.

- 3) Menyampaikan dan menjawab pertanyaan.
- 4) Mengubah perilaku (pola pikir, perasaan, dan tindakan) melalui perencanaan pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.
- 5) Mengubah keadaan sosial.
- 6) Saran untuk menyampaikan perintah, pengarahan, pengendalian, pengkoordinasian, pengambilan keputusan, negosiasi, dan pelapor (Usman, 2011).

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi antarpribadi, antara lain:

- 1) Menyampaikan informasi

Ketika berkomunikasi dengan orang lain, tentu saja seseorang memiliki berbagai macam tujuan dan harapan. Salah satu diantaranya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, agar orang tersebut mengetahui sesuatu.

- 2) Berbagi pengalaman

Selain menyampaikan informasi, komunikasi antarpribadi juga memiliki tujuan untuk saling berbagi pengalaman pribadi kepada orang lain mengenai hal-hal yang menyedihkan/menyusahkan.

- 3) Menumbuhkan simpati

Simpati adalah suatu sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana beban derita, musibah, kesedihan, dan kepiluan yang sedang dirasakan oleh orang lain.

4) Melakukan kerja sama

Tujuan komunikasi antarpribadi yang lainnya adalah untuk melakukan kerja sama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

5) Menceritakan kekecewaan atau kekesalan

Komunikasi antarpribadi juga dapat digunakan seseorang untuk menceritakan rasa kecewa atau kekesalan kepada orang lain. Pengungkapan segala bentuk kekecewaan atau kekesalan secara tepat secara tidak langsung akan dapat mengurangi beban pikiran.

6) Menumbuhkan motivasi

Seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif (Purwanto, 2006).

**c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi**

Komunikasi sering mengalami gangguan sehingga proses komunikasi tidak seperti yang diharapkan. Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

1) Faktor dari pihak *sender* atau komunikator

Yaitu keterampilan *sender*, sikap *sender*, pengetahuan *sender*, media saluran yang digunakan.

2) Faktor dari pihak *receiver*,

Yaitu keterampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi (Mangkunegara, 2017)

Pendapat lain menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

- 1) Kredibilitas dan daya tarik komunikasi.
- 2) Kemampuan pesan untuk membangkitkan tanggapan.
- 3) Kemampuan komunikasi untuk menerima dan memahami pesan (Dewi, 2016).

#### **d. Indikator komunikasi**

Indikator komunikasi merupakan bagaimana cara sebuah perusahaan untuk mengukur hasil kerja setiap karyawan didalam perusahaan tersebut. Adapun indikator dari komunikasi yaitu :

- 1) Kepercayaan  
Persepsi anggota organisasi tentang seberapa jauh atasan, bawahan, dan sesama rekan kerja dapat dipercaya.
- 2) Pembuatan keputusan bersama  
Keterlibatan dalam proses pembuatan keputusan bersama.
- 3) Dukungan  
Perhatian atau dukungan organisasi pada karyawan organisasinya.
- 4) Keterbukaan  
Keterbukaan organisasi terhadap informasi yang dianggap penting bagi anggota, kebebasan dan kemudahan anggota dalam memperoleh informasi.
- 5) Perhatian atas tujuan kinerja yang tinggi  
Keinginan anggota dan organisasi untuk selalu memiliki tujuan kinerja tinggi (Kriyantono, 2014).

Pendapat lain menyatakan bahwa indikator komunikasi yaitu sebagai berikut:

1) Pemahaman

Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedangkan komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.

2) Kesenangan

Yakni apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidak 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.

4) Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal.

5) Tindakan

Kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan suatu reaksi sesuai dengan pesan yang disampaikan (Bismala, Arianty, & Farida, 2015).

Adapun pendapat lain menyatakan bahwa indikator komunikasi adalah : Kepercayaan dengan sesama pegawai, Rekan kerja dapat bergaul dengan baik, Hubungan dengan rekan memuaskan, Organisasi mendorong adanya perbedaan pendapat (Wardhani, Ari, Hasiolan, & Minarsih, 2016).

## **B. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan hubungan antara variabel satu dengan variable lain, penyusunan kerangka konseptual akan mempermudah pembaca dalam memahami permasalahan yang diuji dalam penelitian ini. Dalam kerangka konseptual ini peneliti membuat gambaran maupun konsep mengenai variabel tersebut.

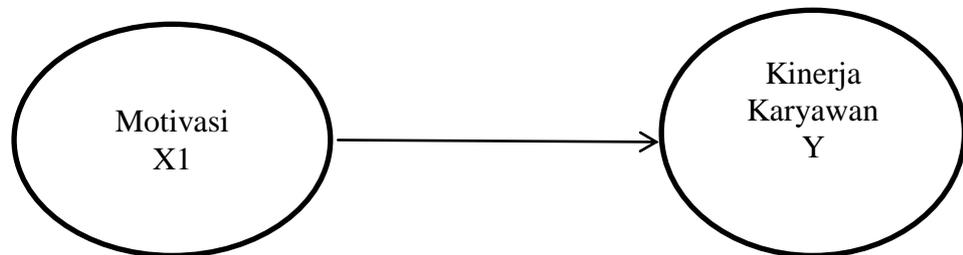
### **1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Motivasi dapat diartikan sebagai keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk mendorong para pekerja agar bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui motivasi yang diberikan maka hasil kerja karyawan akan lebih meningkat dan pekerjaan yang diberikan akan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Peran motivasi dalam perusahaan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan, karna motivasi yang tinggi akan membuat kinerja karyawan terdorong untuk melakukan pekerjaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Saripuddin dan Handayani, 2017), (Jufrizen, 2017), (Gultom, 2014), (Astuti dan Lesmana, 2018). Hal ini

menunjukkan bahwa jika motivasi karyawan lebih besar dalam suatu perusahaan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.



**Gambar II.1**  
**Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan**

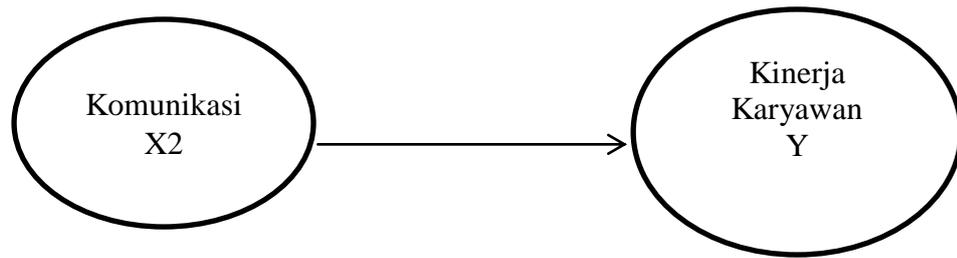
## **2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

komunikasi merupakan penyampaian informasi dari (*sender*) ke penerima (*receiver*) yang berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide kemudian dikemas menjadi sebetuk pesan secara tertulis maupun lisan. Komunikasi menjadi hal penting dalam setiap perusahaan, karna komunikasi menjadi perantara antara atasan dan bawahan maupun antara sesama karyawan. Komunikasi yang baik dan efektif akan lebih menambah semangat karyawan dalam bekerja dan mencapai suatu tujuan perusahaan atau organisasi.

Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama karyawan dalam suatu perusahaan. Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia yang membutuhkan sesuatu untuk dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing (Srimiatun dan Prihatinta, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Nusa, 2015), (Lakoy, 2015), (Hartono dan Rotinsulu, 2015), (Ginting, 2018).

Dalam hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor yang bisa meningkatkan kinerja karyawan.



**Gambar II.2**  
**Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

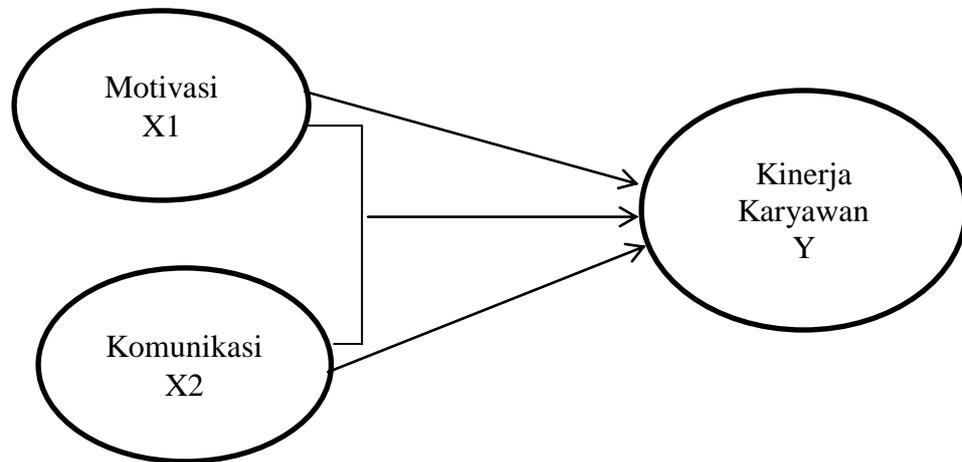
### **3. Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Motivasi dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Motivasi penggerak dalam diri karyawan dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau tanggung jawab karyawan dalam perusahaan atau organisasi. Selain itu, komunikasi juga berpengaruh karena komunikasi yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

Motivasi dengan kinerja karyawan dapat dikatakan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Apabila motivasi karyawan lebih besar dalam suatu perusahaan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

Komunikasi dengan kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Apabila dalam suatu perusahaan komunikasi dapat berjalan dengan baik antara atasan dan bawahan, maka hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi dan Komunikasi secara silmutan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan (Maulida 2018), (Elvina 2017), (Hendriani dan Hariyandi 2014), (Mulyeni, 2018).



**Gambar II.3**  
**Paradigma Penelitian**

### **C. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian (Juliandi, 2013). Maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan
2. Ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan
3. Ada pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *Asosiatif*. Pendekatan *Asosiatif* adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel yang satu dengan yang lainnya.

#### **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan bagaimana suatu variabel diukur untuk mengetahui baik atau buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Berikut definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

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

Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan baik secara kualitas maupun kuantitas yang sesuai dengan kriteria pekerjaannya dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang optimal dan stabil bukanlah sesuatu yang kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, usaha maksimal untuk mencapainya. Indikator Kinerja yaitu :

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

<b>No</b>	<b>Indikator</b>
1	Kualitas
2	Kuantitas
3	Inisiatif
4	tanggung jawab

Sumber : (Mangkunegara, 2017)

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

Motivasi merupakan suatu dorongan dari atasan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik. Motivasi sebagai pemicu karyawan agar lebih giat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab karyawan tersebut.

Indikator Motivasi yaitu :

**Tabel III.2**  
**Indikator Motivasi**

No	Indikator
1	Gairah Kerja
2	Loyalitas Pegawai Dalam Melaksanakan Tugasnya
3	Disiplin Kerja
4	Produktifitas kerja

Sumber : (Ardial, 2018)

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

Komunikasi adalah hal yang paling penting dalam suatu perusahaan, komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi. Indikator Komunikasi yaitu :

**Tabel III.3**  
**Indikator Komunikasi**

No	Indikator
1	Kepercayaan
2	Pembuatan Keputusan Bersama
3	Dukungan
4	Keterbukaan
5	Perhatian Atas Tujuan Kinerja yang tinggi

Sumber : (Kriyantono, 2014)

### C. Tempat Dan Waktu Penelitian

Adapun tempat dan waktu penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Tempat Penelitian : PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan
- 2) Waktu penelitian : Penelitian ini dimulai dari bulan April-Oktober 2019

**Tabel III.4**  
**Rincian dan Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan Penelitian	WAKTU PENELITIAN																											
	April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■	■	■	■																								
Pra Riset							■	■																				
Pembuatan Proposal									■	■	■	■																
Bimbingan Proposal													■	■	■	■												
Seminar Proposal																	■	■	■	■								
Bimbingan Skripsi																					■	■	■	■	■	■	■	■
Sidang Meja Hijau																												■

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi Penelitian

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Yang mana populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan yang berjumlah 86 orang.

**Tabel III.5**  
**Jumlah Karyawan**  
**PT. Bank Sumut Cabang Koordinator Medan**

<b>NO</b>	<b>NAMA BAGIAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	Bagian Pemasaran Dana	7
2	Bagian Legal dan Adm Kredit	7
3	Bagian Analis Kredit	16
4	Bagian Penyelesaian dan Restrukturisasi Kredit	5
5	Bagian Operasional	8
6	Bagian Pelayanan Nasabah	30
7	Bagian Peng. Kasda	4
8	Kas Mobil Cabang Koordinator	2
9	Samsat Medan Utara	7
	<b>Jumlah</b>	<b>86</b>

## 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Teknik pengambilan pada penelitian ini adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Sampel pada penelitian ini ialah seluruh populasi dijadikan sampel.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

### 1. *Interview* (Wawancara)

Yaitu pengumpulan data dengan cara berdialog langsung atau melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang

harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2016).

## 2. *Questioner* (Angket)

Yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribainya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2014). Responden diharap untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner, dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan ganda dimana setiap soal disediakan 5 (lima) pilihan jawaban. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala *likert*.

**Tabel III.6**  
**Skala *Likert***

<b>Pertanyaan</b>	<b>Bobot</b>
- Sangatsetuju	5
- Setuju	4
- Ragu-ragu	3
- Tidak setuju	2
- Sangat tidak setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2016).

## 3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam mengumpulkan data atau untuk mengetahui

sejauh mana ketetapan suatu instrumen pertanyaan sebagai alat ukur variabel penelitian.

Rumus yang digunakan dalam uji validitas yaitu rumus kolerasi *product moment* adalah sebagai berikut:

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

Sumber : (Sugiyono, 2016)

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$\sum x$  = jumlah pengamatan variabel x

$\sum y$  = jumlah pengamatan variabel y

$r_{xy}$  = item instrumen variabel dengan totalnya

$x$  = jumlah butir pertanyaan

$y$  = skor total pertanyaan

Kriteria pengujiannya:

- Jika nilai  $\text{sig } 2\text{tailed} < \alpha 0,05$ , maka butir instrumen valid.
- Jika nilai  $\text{sig } 2\text{tailed} > \alpha 0,05$ , maka butir instrumen tidak valid

**Tabel III.7**  
**Uji Validitas**

Motivasi					
No	Item Pernyataan	R-hitung	R-tabel	Probabilitas	Keterangan
1	Item 1	0,674	0,218	0,000<0,05	Valid
2	Item 2	0,626	0,218	0,000<0,05	Valid
3	Item 3	0,812	0,218	0,000<0,05	Valid
4	Item 4	0,688	0,218	0,000<0,05	Valid
5	Item 5	0,618	0,218	0,000<0,05	Valid

6	Item 6	0,702	0,218	0,000<0,05	Valid
7	Item 7	0,773	0,218	0,000<0,05	Valid
8	Item 8	0,795	0,218	0,000<0,05	Valid
9	Item 9	0,686	0,218	0,000<0,05	Valid
10	Item 10	0,583	0,218	0,000<0,05	Valid
Komunikasi					
1	Item 1	0,409	0,218	0,000<0,05	Valid
2	Item 2	0,590	0,218	0,000<0,05	Valid
3	Item 3	0,955	0,218	0,000<0,05	Valid
4	Item 4	0,886	0,218	0,000<0,05	Valid
5	Item 5	0,842	0,218	0,000<0,05	Valid
6	Item 6	0,813	0,218	0,000<0,05	Valid
7	Item 7	0,874	0,218	0,000<0,05	Valid
8	Item 8	0,948	0,218	0,000<0,05	Valid
9	Item 9	0,794	0,218	0,000<0,05	Valid
10	Item 10	0,828	0,218	0,000<0,05	Valid
Kinerja Karyawan					
1	Item 1	0,720	0,218	0,000<0,05	Valid
2	Item 2	0,734	0,218	0,000<0,05	Valid
3	Item 3	0,855	0,218	0,000<0,05	Valid
4	Item 4	0,598	0,218	0,000<0,05	Valid
5	Item 5	0,740	0,218	0,000<0,05	Valid
6	Item 6	0,856	0,218	0,000<0,05	Valid
7	Item 7	0,568	0,218	0,000<0,05	Valid
8	Item 8	0,568	0,218	0,000<0,05	Valid
9	Item 9	0,474	0,218	0,000<0,05	Valid
10	Item 10	0,844	0,218	0,000<0,05	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel III.7 Dapat diketahui bahwa dari seluruh item yang ada yaitu 81 item yang mana pada Motivasi sebanyak 10 item, pada variabel Komunikasi sebanyak 10 item dan pada variabel Kinerja Karyawan sebanyak 10 item. Dan dari hasil pengolahan SPSS diatas 30 item yang ada maka item dinyatakan valid dikarenakan hasil probabilitas seluruhan item sesuai syarat validitas yaitu dengan nilai hasil probabilitas < 0,05, dengan demikian dari 30 item Pernyataan maka yang dapat untuk dilanjutkan kepengujian data selanjutnya adalah seluruhnya.

Dan dari jumlah kuesioner yang disebar adalah 86 kuesioner. Selanjutnya yang kembali sebanyak 81 kuesioner, dimana 5 diantaranya tidak kembali dalam pengumpulan dikarenakan aktifitas karyawan yang sangat sibuk sehingga diperoleh sampel yang dapat diolah dalam penelitian ini adalah 81 responden.

#### b. Uji Reliabilitas

Setelah diperoleh item-item yang valid, maka item-item tersebut diuji reliabilitas instrumen penelitian dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

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

Sumber : (Juliandi & Irfan, 2013)

Keterangan:

r = Reliabilitas Instrumen (*cronbach alpha*)

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_1^2$  = Varian total

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas yakni *cronbach alpha* > 0,6 maka instrumen variabel adalah reliabel (percaya).
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas yakni *cronbach alpha* < 0,6 maka instrumen variabel adalah tidak reliabel (tidak dipercaya).

#### a) Uji Reliabilitas Motivasi

Tabel uji reliabilitas motivasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel III.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
Motivasi (X1)	0,878	10
Komunikasi (X2)	0,939	10
Kinerja Karyawan (Y)	0,887	10

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisa Regresi Linier Berganda**

Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pola atau bentuk pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama, dengan menggunakan rumus regresi linier berganda yaitu:

$$\gamma = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

Sumber: (Sugiyono, 2016)

Keterangan:

- Y = Kinerja
- $\alpha$  = Konstanta
- $b_1, b_2$  = Koefisien regresi
- X1 = Motivasi
- X2 = Komunikasi

## 2. Uji Asumsi Klasik

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

### a. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi & Irfan, 2013). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan Histogram dan pendekatan Grafik. Pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Pada pendekatan grafik dan distribusi normal apabila titik mengikuti data di sepanjang garis diagonal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi yang kuat antara variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*variance inflasi factor/VIF*) yang tidak melebihi 4 atau 5 (Juliandi & Irfan 2013). Apabila variabel independen memiliki nilai *VIF* dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5), maka tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang terbaik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Juliandi & Irfan, 2013).

Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik *scatterplot* antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

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

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji (t)

Pengujian uji t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas atau independen variabel ( $X_i$ ) apakah variabel Motivasi ( $X_1$ ), dan Komunikasi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependen variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ). Untuk mengetahui tingkat signifikan dapat dilakukan uji t dengan rumus, yaitu :

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

Sumber: (Sugiyono, 2016)

Keterangan :

$t$  =  $t_{hitung}$  yang dikonsultasikan dengan tabel  $t$

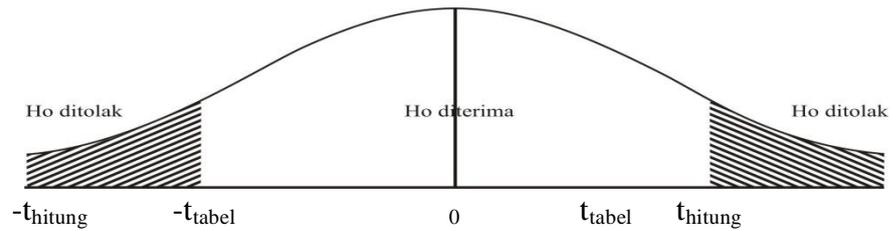
$r$  = Korelasi parsial yang ditemukan

$n$  = Jumlah sampel

Ketentuan :

- a) Jika nilai  $t$  dengan probabilitas korelasi yakni *sig-2 tailed* < taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 maka  $H_0$  diterima, sehingga ada korelasi tidak signifikan antara variabel  $x$  dan  $y$ .
- b) Jika nilai  $t$  dengan probabilitas  $t$  dengan korelasi yakni *sig-2 tailed* > taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Sehingga ada korelasi signifikan antara variabel  $x$  dan  $y$ .

Pengujian hipotesis :



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

Kriteria pengujian :

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak (bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap kinerja).
- b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima (bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap kinerja).

#### b. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan secara serentak apakah variabel bebas atau independen variabel ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif atau negatif, serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependen variabel ( $Y$ ). Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda dapat dihitung dengan rumus berikut :

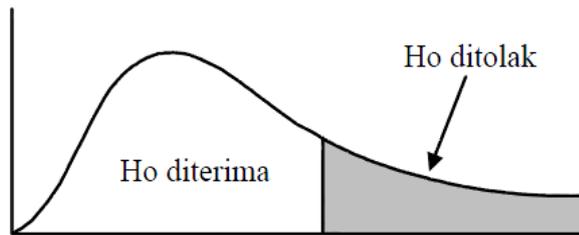
$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sumber : (Sugiyono, 2016)

Keterangan:

- F = Tingkat signifikan  
 $R^2$  = Koefisien korelasi ganda  
 k = Jumlah variabel independen  
 n = Jumlah Sampel

Pengujian hipotesis:



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

Kriteria pengujian :

- 1)  $H_0$  akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05
- 2)  $H_0$  akan ditolak jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05

Atau dengan cara lain sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

#### **4. Koefisien Determinasi**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (Motivasi dan Komunikasi) dalam menerangkan variabel dependen (Kinerja Karyawan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  semakin kecil (mendekati nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas atau memiliki pengaruh yang kecil. Dan jika nilai  $R^2$  semakin besar (mendekati satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen atau memiliki pengaruh yang besar dengan rumus determinasi sebagai berikut :

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

Sumber: (Sugiyono, 2016)

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat.

100% = Persentase Kontribusi

Untuk mempermudah peneliti dalam mengolah dan menganalisis data penelitian, peneliti menggunakan bantuan program komputer yaitu *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Kuesioner Penelitian**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan. Kuesioner yang disampaikan pada responden disertai surat permohonan untuk menjadi responden dan penjelasan mengenai tujuan penelitian.

Selanjutnya kuesioner yang telah diisi oleh responden, diteliti kelengkapannya dan data yang tidak lengkap disisihkan. Dari responden tersebut, jumlah kuesioner yang dapat disebar adalah 86 kuesioner. Dan yang kembali sebanyak 81 kuesioner, dimana 5 diantaranya tidak kembali dalam pengumpulan dikarenakan aktifitas karyawan yang sangat sibuk sehingga diperoleh sampel yang dapat diolah dalam penelitian ini adalah 81 responden. Sesuai dengan cara penarikan sampel dengan menggunakan rumusan teori (Sugiyono, 2016) Teknik pengambilan pada penelitian ini adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Sampel pada penelitian ini ialah seluruh populasi dijadikan sampel adalah

sebanyak 86 orang. Tabel IV.1 berikut merupakan ringkasan pengiriman dan pengambilan kuesioner ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel IV.1**  
**Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner**

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebar	86
Kuesioner yang kembali	81
Kuesioner yang tidak lengkap	0
Kuesioner yang dapat digunakan	81

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

## 2. Deskripsi Hasil Penelitian

Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran umum dari responden yang berisi tentang jenis kelamin, nama, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja. Faktor-faktor demografi tersebut diharapkan tidak menjadi biasa bagi penelitian ini sehingga hasil penelitian memberikan regenerasi yang baik.

### a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel IV.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	38	46,9
2	Perempuan	43	53,1
	Jumlah	81	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel IV.2 menunjukkan bahwa karyawan Perempuan lebih mendominasi proporsi sampel karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan, yaitu sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 53,1%.

### b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel IV-3**  
**Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	21 – 30	19	23,4
2	31 – 40	35	43,2
3	41 – 50	20	24,7
4	51 – 60	7	8,6
	Total	81	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel IV.3 Dari 81 total responden menunjukkan bahwa 35 orang atau 42,2 % responden didominasi oleh umur 31 - 40 tahun, 20 orang atau 24,7 % responden berumur 41 - 50 tahun, 19 orang atau 23,4 % responden berumur 21 - 30 tahun, dan 8 orang atau 8,6 % responden berumur 51 – 60.

### c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel IV.4**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMA Sederajat	13	16,1
2	Diploma	12	14,8
3	Strata 1 (S1)	37	45,7
4	Magister (S2)	19	23,4
	Total	81	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel IV.4 menunjukkan bahwa 37 orang atau 45,7 % responden didominasi oleh pendidikan terakhir S1, 19 orang atau 23,4 % responden berpendidikan terakhir S2, 12 orang atau 14,8 % responden berpendidikan terakhir Diploma, dan 13 orang atau 16,1 % berpendidikan terakhir SMA Sederajat.

**d. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja**

**Tabel IV.5  
Masa Kerja**

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1	≤ 5 tahun	16	19,7
2	5 – 10 tahun	38	46,9
3	10 – 15	12	14,8
4	≥ 15	15	18,5
	Total	81	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel IV.5 menunjukkan bahwa 38 orang atau 46,9 % responden didominasi oleh konsumen yang masa kerja selama 5 – 10 tahun, 16 orang atau 19,7 % responden yang masa kerja selama ≤ 5 tahun, 15 orang atau 18,5 % responden yang masa kerja selama ≥ 15, dan 12 orang atau 14,8 % responden yang masa kerja selama 10 - 15 tahun.

**e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan**

**Tabel IV.6  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Yang Terkait Dengan  
Kinerja Karyawan**

No item	Item Pertanyaan	Jawab Responden									
		SS	F (%)	S	F (%)	KS	F (%)	TS	F (%)	STS	F (%)
1	Item 1	22	27,2	42	51,9	17	21	0	0	0	0
2	Item 2	6	7,4	51	63	24	29,6	0	0	0	0
3	Item 3	14	17,3	38	46,9	29	35,8	0	0	0	0
4	Item 4	4	4,9	43	53,1	34	42	0	0	0	0
5	Item 5	18	22,2	46	56,8	17	21	0	0	0	0
6	Item 6	8	9,9	44	54,3	29	35,8	0	0	0	0
7	Item 7	5	6,2	56	69,1	20	24,7	0	0	0	0
8	Item 8	5	6,2	56	69,1	20	24,7	0	0	0	0
9	Item 9	11	13,6	58	71,6	12	14,8	0	0	0	0
10	Item 10	18	22,2	44	54,3	19	23,5				

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat dari setiap pertanyaan terdapat sebanyak 9 yang menjawab sangat setuju yaitu memiliki semangat yang tinggi 22 orang

dengan frekuensi 27,2 %, dan yang terendah terdapat 4 orang yang menjawab sangat setuju yaitu dengan frekuensi 4,9 %, sedangkan untuk jawaban responden yang setuju sebanyak 58 orang dari setiap pertanyaan dengan frekuensi 71,6 % dan terendah yaitu 38 orang yang menjawab setuju dari setiap pertanyaan dengan frekuensi 46,9 %. Dan untuk responden yang menjawab kurang setuju tertinggi yaitu sebanyak 34 orang dengan frekuensi 42 % dan yang terendah yaitu 12 orang dari setiap pertanyaan tersebut dengan frekuensi 14,8 % . Dari hasil jawaban responden tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju dari pertanyaan tersebut.

#### f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Motivasi

**Tabel IV.7**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Yang Terkait Dengan Motivasi**

No item	Item Pertanyaan	Jawab Responden									
		SS	F (%)	S	F (%)	KS	F (%)	TS	F (%)	STS	F (%)
1	Item 1	24	29,6	38	46,9	19	23,5	0	0	0	0
2	Item 2	23	28,4	39	48,1	19	23,5	0	0	0	0
3	Item 3	4	4,9	58	71,6	19	23,5	0	0	0	0
4	Item 4	6	7,4	51	63	24	29,6	0	0	0	0
5	Item 5	2	2,5	51	63	28	34,6	0	0	0	0
6	Item 6	4	4,9	43	53,1	34	42	0	0	0	0
7	Item 7	9	11,1	35	43,2	37	46,7	0	0	0	0
8	Item 8	8	9,9	44	54,3	29	35,8	0	0	0	0
9	Item 9	18	22,2	54	66,7	9	11,1	0	0	0	0
10	Item 10	6	7,4	51	63	24	29,6	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat dari setiap pertanyaan terdapat sebanyak 8 yang menjawab sangat setuju yaitu memiliki semangat yang tinggi 24 orang dengan frekuensi 29,6 %, dan yang terendah terdapat 2 orang yang menjawab sangat setuju yaitu dengan frekuensi 2,5 %, sedangkan untuk jawaban responden

yang setuju sebanyak 58 orang dari setiap pertanyaan dengan frekuensi 71,6 % dan terendah yaitu 35 orang yang menjawab setuju dari setiap pertanyaan dengan frekuensi 43,2 %. Dan untuk responden yang menjawab kurang setuju tertinggi yaitu sebanyak 37 orang dengan frekuensi 46,7% dan yang terendah yaitu 19 orang dari setiap pertanyaan tersebut dengan frekuensi 23,5 % . Dari hasil jawaban responden tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju dari pertanyaan tersebut.

#### g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Komunikasi

**Tabel IV.8**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Yang Terkait Dengan Komunikasi**

No item	Item Pertanyaan	Jawab Responden									
		SS	F (%)	S	F (%)	KS	F (%)	TS	F (%)	STS	F (%)
1	Item 1	5	6,2	56	69,1	20	24,7	0	0	0	0
2	Item 2	11	13,6	58	71,6	12	14,8	0	0	0	0
3	Item 3	22	27,2	42	51,9	17	21	0	0	0	0
4	Item 4	14	17,3	52	64,2	15	18,5	0	0	0	0
5	Item 5	18	22,2	46	56,8	17	21	0	0	0	0
6	Item 6	20	24,7	52	64,2	9	11,1	0	0	0	0
7	Item 7	21	25,9	36	44,4	24	29,6	0	0	0	0
8	Item 8	22	27,2	42	51,9	17	21	0	0	0	0
9	Item 9	18	22,2	54	66,7	9	11,1	0	0	0	0
10	Item 10	14	17,3	52	64,2	15	18,5	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat dari setiap pertanyaan terdapat sebanyak 9 yang menjawab sangat setuju yaitu memiliki semangat yang tinggi 22 orang dengan frekuensi 27,2 %, dan yang terendah terdapat 5 orang yang menjawab sangat setuju yaitu dengan frekuensi 6,2 %, sedangkan untuk jawaban responden yang setuju sebanyak 58 orang dari setiap pertanyaan dengan frekuensi 71,6 % dan terendah yaitu 36 orang yang menjawab setuju dari setiap pertanyaan dengan

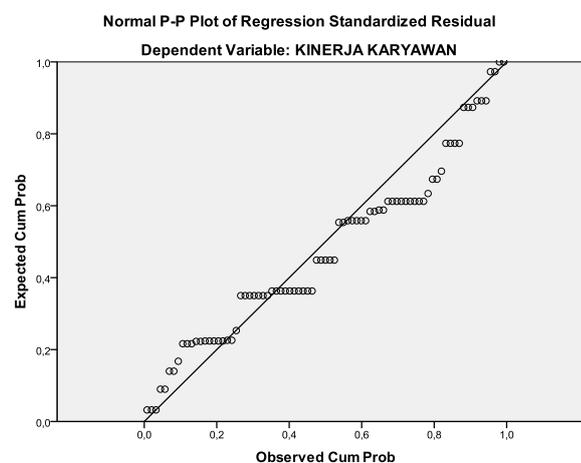
frekuensi 44,4 %. Dan untuk responden yang menjawab kurang setuju tertinggi yaitu sebanyak 24 orang dengan frekuensi 29,6% dan yang terendah yaitu 9 orang dari setiap pertanyaan tersebut dengan frekuensi 11,1 % . Dari hasil jawaban responden tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju dari pertanyaan tersebut.

### 3. Uji Asumsi Klasik

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

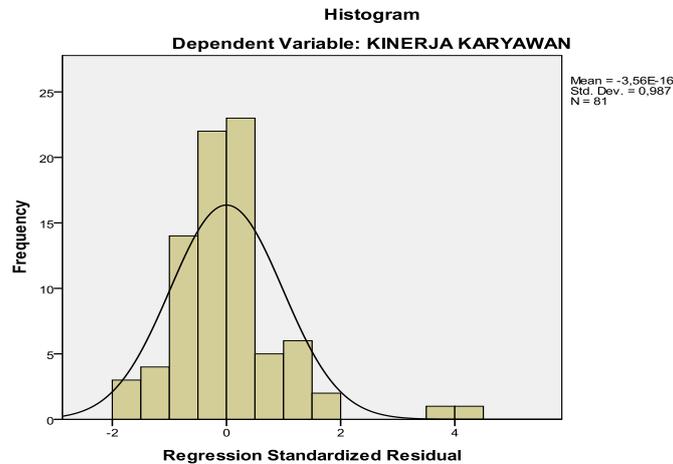
#### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi, 2013). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.



**Gambar IV.1**  
**P-P Plot**

Gambar diatas menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi ini mendekati normal.



**Gambar IV.2**  
**Grafik Histogram**

Pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Pada pendekatan grafik dan distribusi normal apabila titik mengikuti data di sepanjang garis diagonal.

#### **b. Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi yang kuat antara variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*variance inflasi factor/VIF*) yang tidak melebihi 4 atau 5 (Juliandi & Irfan 2013). Apabila variabel independen memiliki nilai *VIF* dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5), maka tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

**Tabel IV.9**  
**Multikolinieritas**

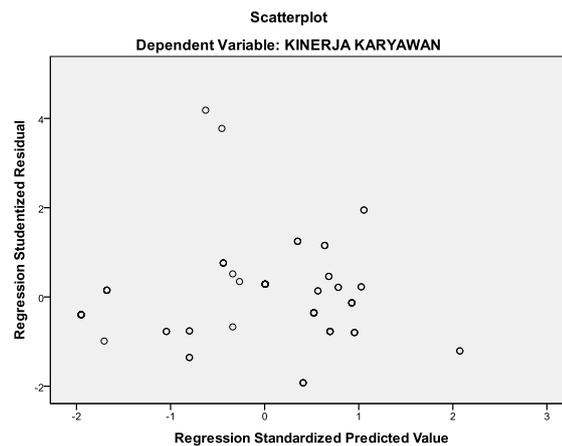
Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
0,563	1,777
0,563	1,777

Sumber : data diolah SPSS

Kedua variabel indenpen yaitu X1 dan X2 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditetapkan yaitu  $VIF < 5$  (VIF lebih kecil dari 5), sehingga berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen pada penelitian ini.

### c. Heteroskedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksaman varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



**Gambar IV.3**  
**Scatterplot**

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

#### d. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan data yang telah diolah dengan software SPSS, maka didapatkan suatu model regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel IV.10**  
**Uji Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,592	1,799		,329	,743
	MOTIVASI	,693	,061	,665	11,451	,000
	KOMUNIKASI	,290	,050	,337	5,800	,000

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN  
Sumber : data diolah SPSS

Berdasarkan tabel diatas hasil dari proses yang menggunakan software SPSS sebagai perhitungan, maka hasilnya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,592 + 0,693 X_1 + 0,290 X_2 + e$$

Interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah:

- 1) Konstanta ( $\alpha$ ) mempunyai regresi sebesar 0,592. artinya jika variabel motivasi (X1) dan komunikasi (X2) dianggap nol, maka ada kenaikan pada Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,592.
- 2) Motivasi (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,693, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Motivasi (X1) sebesar 1% maka akan ada kenaikan pada Kinerja Karyawan sebesar 69,3%.
- 3) Komunikasi (X2) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,290 artinya bahwa setiap kenaikan variabel Komunikasi (X2) sebesar 1% maka akan ada kenaikan Kinerja Karyawan sebesar 29 %.

#### **4. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, yaitu dilakukan melalui uji t dan uji F.

##### **a. Uji t**

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

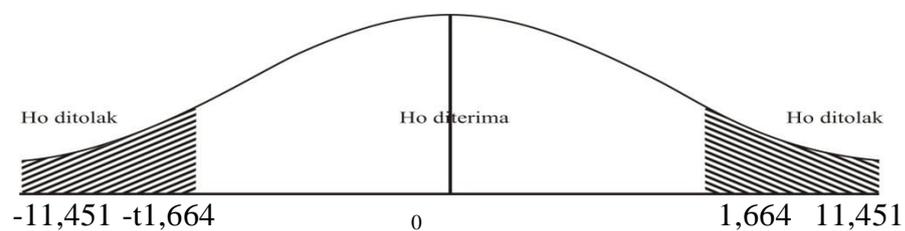
**Tabel IV.11**  
**Uji t**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,592	1,799		,329	,743
	MOTIVASI	,693	,061	,665	11,451	,000
	KOMUNIKASI	,290	,050	,337	5,800	,000

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN  
Sumber : data diolah SPSS

a) Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

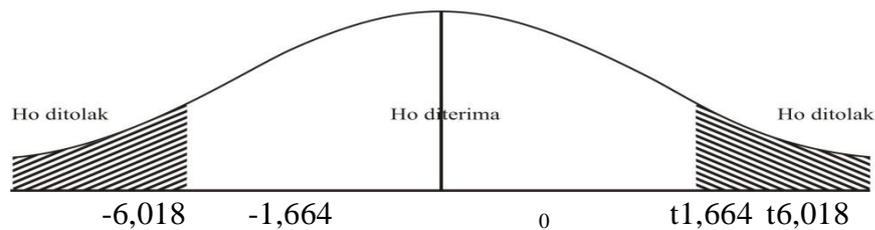
T tabel dihitung dari  $\alpha$  5%  $df(n)-k = df(n)$  adalah jumlah data atau observasi, k adalah jumlah variabel dependen berarti  $81 - 2 = 79$ , jadi t tabel  $79 = 1,664$ . Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel motivasi menunjukkan nilai t hitung = 11,451 lebih besar dari pada t tabel 1,664, dengan nilai signifikansi sebesar  $= 0,000 < 0,05$ . Dengan demikian berarti nilai signifikansi 0,000 adalah lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



**Gambar IV.4**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan**

b) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel komunikasi menunjukkan nilai  $t$  hitung = 6,018 lebih besar dari  $t$  tabel = 1,664, dengan nilai signifikansi sebesar = 0,000 > 0,05 dengan demikian berarti nilai signifikansi 0,000 adalah lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



**Gambar IV.5**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

b. Uji F

Hasil perhitungan regresi secara bersama-sama diperoleh pada tabel berikut:

**Tabel IV.12**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1293,433	2	646,716	224,380	,000 <sup>a</sup>
	Residual	224,814	78	2,882		
	Total	1518,247	80			

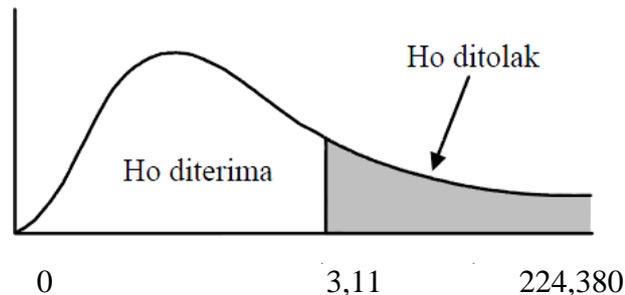
a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, MOTIVASI

b. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Sumber : data diolah SPSS

F tabel dihitung dengan cara  $df_1 = k - 1$  dan  $df_2 = n - k$ ,  $k$  adalah variabel dependen dan independen,  $n$  adalah jumlah data/observasi. Jadi F tabel  $df_1 = 3 - 1 =$

2 dan  $df_2 = 81 - 3 = 78$  jadi  $f$  tabel 78 adalah 3,11. Dari hasil pengolahan data diatas terlihat bahwa nilai  $F$  hitung = 224,380 lebih besar dari  $F$  tabel yaitu 3,11 (dilihat dari  $f$  tabel), dengan nilai profitabilitas yakni  $sig\ 0,000 < 0,05$ . Dengan demikian kesimpulannya ada pengaruh signifikan motivasi dan komunikasi secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan.



**Gambar IV.6**  
**Kriteria Pengujian Hipotesis Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

**c. Koefisien Determinasi (*adjusted R-Squared*)**

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*.

**Tabel IV.13**  
**Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923 <sup>a</sup>	,852	,848	1,698

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, MOTIVASI

b. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Sumber : data diolah SPSS

Dari hasil pengolahan data diatas terlihat bahwa nilai koefisien determinasi (dilihat dari R Square) sebesar 0,852 hal ini berarti 85,2 % variasi

nilai kinerja karyawan ditentukan oleh variasi nilai motivasi dan komunikasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan**

Motivasi dapat diartikan sebagai keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk mendorong para pekerja agar bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui motivasi yang diberikan maka hasil kerja karyawan akan lebih meningkat dan pekerjaan yang diberikan akan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Peran motivasi dalam perusahaan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan, karena motivasi yang tinggi akan membuat kinerja karyawan terdorong untuk melakukan pekerjaannya. Dengan motivasi yang dimiliki oleh setiap karyawan diharapkan bersama-sama dapat mewujudkan tujuan perusahaan.

Berdasarkan Uji-t variabel Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan, hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung (11,451) lebih besar dibandingkan t-tabel (1,664) berarti Motivasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saripuddin dan Handayani (2017), (Jufrizen, 2017), (Gultom, 2014), (Astuti dan Lesmana, 2018) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan..Hal ini

menunjukkan bahwa jika motivasi karyawan lebih besar dalam suatu perusahaan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

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

Motivasi komunikasi merupakan penyampaian informasi dari (*sender*) ke penerima (*receiver*) yang berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide kemudian dikemas menjadi sebetuk pesan secara tertulis maupun lisan. Komunikasi menjadi hal penting dalam setiap perusahaan, karna komunikasi menjadi perantara antara atasan dan bawahan maupun antara sesama karyawan. Komunikasi yang baik dan efektif akan lebih menambah semangat karyawan dalam bekerja dan mencapai suatu tujuan perusahaan atau organisasi.

Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama karyawan dalam suatu perusahaan. Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia yang membutuhkan sesuatu untuk dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing (Srimiatun dan Prihatinta, 2017).

Berdasarkan Uji-t variabel komunikasi secara parsial berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan, hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung (5,800) lebih besar dibandingkan t-tabel (1,664), Hal ini berarti Komunikasi dapat dipengaruhi oleh hubungan dengan rekan kerja dan atasan, kesempatan meningkatkan pengetahuan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan

yang ditunjukkan adalah positif. Hal ini berarti dengan komunikasi yang dimiliki oleh setiap karyawan diharapkan bersama-sama dapat mewujudkan tujuan perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Nusa, 2015), (Lakoy, 2015), (Hartono dan Rotinsulu, 2015), (Ginting, 2018). Hal ini menunjukkan semakin baik motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai maka akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Dan dari hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari variabel motivasi terhadap kinerja karyawan, sehingga hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.

### **3. Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Motivasi dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Motivasi penggerak dalam diri karyawan dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau tanggung jawab karyawan dalam perusahaan atau organisasi. Selain itu, komunikasi juga berpengaruh karena komunikasi yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

Motivasi dengan kinerja karyawan dapat dikatakan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Apabila motivasi karyawan lebih besar dalam suatu perusahaan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Komunikasi dengan kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Apabila dalam suatu perusahaan komunikasi dapat berjalan dengan baik antara atasan dan bawahan, maka hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Motivasi dan komunikasi berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan. Melalui

analisis regresi berganda diperoleh nilai dengan persamaan garis regresinya  $Y = 0,592 + 0,693 X_1 + 0,290 X_2 + e$ . Dan dapat disimpulkan bahwa konstanta mempunyai regresi sebesar 0,592 artinya jika variabel motivasi dan komunikasi dianggap nol, maka ada kenaikan pada variabel kinerja karyawan sebesar 0,592. Berdasarkan Uji-f variabel motivasi dan komunikasi secara secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan F hitung = 224,380 lebih besar dari F tabel yaitu 3,11 (dilihat dari f tabel), dengan nilai profitabilitas yakni  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui motivasi dan komunikasi cukup mempengaruhi kinerja karyawan, dan dalam hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan komunikasi tentu akan sangat mempengaruhi baik buruknya hasil kinerja karyawan itu sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi dan Komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan (Maulida 2018), (Elvina 2017), (Hendriani dan Hariyandi 2014), (Mulyeni, 2018).

Hasil dari nilai R-Square sebesar 0,852 atau 85,2%, dari hasil ini menyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian yang di pengaruhi motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar 85,2 % dan 14,8 % di pengaruhi variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang hasil analisis yang telah dilakukan, maka diketahui jawaban dari rumusan masalah penelitian, dan dari hasil analisis yang telah dibahas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan.
2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan tentang hasil penelitian yang telah didapat, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada pemimpin perusahaan harus lebih peduli terhadap karyawannya, seperti memberikan ekstra pengembangan dan memberi umpan balik yang sesuai, sehingga karyawan termotivasi dalam melakukan pekerjaannya, dan akan menghasilkan kinerja yang baik bagi perusahaan. .
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga disarankan bagi perusahaan untuk dapat

meningkatkan komunikasi karyawan dengan cara interaksi sesama karyawan baik pekerja yang bekerja di kantor maupun pekerja pada bagian lapangan seperti fasilitas kendaraan, bonus, dll. Karena apabila kebutuhan karyawan terpenuhi maka karyawan tersebut akan termotivasi lagi dalam bekerja dan kinerja karyawan akan meningkat.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam hal yang sama diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Sebaiknya tidak hanya melihat pengaruh saja melainkan hubungan antar variabel dan menambahkan variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S. (2014). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan. *E-Journal Katalogis*, 2(1), 135-145.
- Ardial. (2018). *Fungsi Komunikasi Organisasi Cetakan Pertama*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli .
- Arianty, N., Bahagia, R., Akrim, L. A., & Siswadi, Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Pertama*. Medan: Perdana Publishing.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta .
- Astuti, R. (2018). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2), 42-50.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga .
- Bismala, L., Arianty, N., & Farida, T. (2015). *Perilaku Organisasi*. Medan: Umsu Press.
- Dewi, S. (2016). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Elvina. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Prudential Life Assurance Rantau Prapat. *Jurnal Ecobisma*, 4(2), 33-40.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Aplikasi Edisi Pertama*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Ginting, N. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT.Sekar Mulia Abadi Medan. *AJIE-Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 3(2), 130-139.
- Gultom, D. K. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 176-184.
- Hartono, W. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prima Citra Rasa Manado. *Jurnal EMBA*, 3(2), 908-9016.
- Hasibuan, M. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendriani, S. (2014). Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Propinsi Riau. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 124-156.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Malang : Erlangga .

- Ishak, A., & Tanjung, H. (2013). *Manajemen Motivasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1), 27-34.
- Juliandi, A., & Irfan, M. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis Cetakan Pertama*. Bandung: Citapusataka Media Perintis.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana .
- Lakoy, A. C. (2015). Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 981-991.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan Kesebelas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maulida, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bess Finance Banjarmasin. *At-Tadbir Jurnal Ilmia Manajemen*, 2(1), 12-23.
- Mulyeni, S. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Soshum Insentif*, 1(1), 68-78.
- Nawawi, I. U. (2013). *Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Padalarang Kabupaten Bandung Barat*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Noor, J. (2013). *Penelitian Ilmu Manajemen Cetakan Pertama*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group .
- Nusa, A. (2015). Pengaruh Komunikasi Dan Koordinasi Organisasi Terhadap Kinerja Komisi Pemilihan Umum (KPUD) Sumatera Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (JENIUS)*, 5(1), 57-70.
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 8(10), 418-429.
- Setiawan, A. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(4), 1245-1253.

- Siswanto, H. B. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Srimiatun, & Prihatinta, T. (2017). Pengaruh Komunikasi Dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Pendidikan Politeknik Negeri Madiun. *Jurnal Epicheirisi*, 1(1), 19-28.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Cetakn KeSembilan Belas*. Bandung : Alfabeta.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group .
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarata: Kencana Prenada Media Group.
- Suwardi. (2010). Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kinerja Pegawai Di Upt Dinas Pendidikan Polokarto Sukoharjo. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, 4(2), 99-108.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis Cetakn Keenam*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, H. (2011). *Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wardhani, Ari, P., Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang). *Journal Of Management*, 2(2), 1-11.
- Wirawan. (2010). *Budaya Dan Iklim Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.