

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT CYCRAFT TECHNOLOGY  
INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Nova Tri Saputri  
130610077**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan atau megister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 16 Februari 2017  
Yang membuat pernyataan

Nova Tri Saputri  
130610077

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT CYCRAFT TECHNOLOGY  
INDONESIA**

**Oleh:  
Nova Tri Saputri  
130610077**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 16 Februari 2017**

**Jontro Simanjuntak., S.Pt.,S.E.,M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan PT Cycraft Technology Indonesia yang bertempat di Kompleks Tunas Industrial Estate Blok 2 H Batam Centre, Batam. berdasarkan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT Cycraft Technology Indonesia dan menggunakan metode pengambilan sampel *jenuh* dengan responden karyawan PT Cycraft Technology Indonesia dengan jumlah 120 karyawan. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik pengolahan data yang digunakan ialah pengolahan data dengan SPSS versi 22 dan menggunakan skala likert pada kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel komunikasi internal dan variabel motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai F hitung sebesar  $21,738 > F$  tabel 3,07. Ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal dan motivasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Komunikasi Internal, Motivasi Kerja dan Kinerja Kerja



## ***ABSTRACT***

*This observation determine for internal communication and motivation effect for efficiency of employe Pt. Cycraft Technology Indonesia with location at complecks Tunas Industrial Estate Block 2-H Batam Centre, Batam. Base from descriptive observation and quantitative approach, the population observation for all employe of Pt. Cycraft Technology Indonesia with use sampling method satured with 120 responden employe Pt. Cycraft Tcehnology Indonesia. Technicalvy summary of collection data using Quesioner. Processing of collection data use SPSS Ver.22 and use likert scale for questioner. The result for observation showing that, have significant positive effect, between communication variable and productivity employe with rating average F determine 21,738 > F on table 3,07. This is showing between variable internal communication and motivation have positive effect and have significant that employee productivity.*

***Keyword:*** *Internal Communication, Work Motivation and Job Performance*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Konsentrasi Perbankan Universitas Putera Batam. .

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Unuversitas Putera Batam
2. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen.
3. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E, M.M., selaku Kepala Program Studi Managemen sekaligus dosen pembimbing.
4. Segenap Dosen dan Staf Universitas Putera Batam.
5. Teristimewa untuk Orang tua dan adik- adik penulis yang selalu memberikan motivasi dan pengorbanannya berupa dukungan moral dan doa kepada penulis.
6. PT. Cycraft Technology Indonesia yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Semua teman- teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2013.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Batam, 16 Februari 2017

Nova Tri Saputri  
(130610077)

# DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR RUMUS .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Pembatasan Masalah .....	8
1.4. Perumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan Penelitian .....	9
1.6. Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2. Manfaat Praktis .....	10
BAB II .....	12
TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Konsep Teoritis .....	12
2.1.1. Pengertian komunikasi .....	12
2.1.1.1. Komunikasi Internal .....	13
2.1.1.2. Proses Komunikasi .....	14
2.1.1.3. Fungsi Komunikasi .....	15
2.1.1.4. Indikator Komunikasi Internal .....	16

2.1.2.	Motivasi.....	17
2.1.2.1.	Pengertian Motivasi kerja.....	17
2.1.2.2.	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	18
2.1.2.3.	Indikator - Indikator Motivasi .....	20
2.1.2.4.	Tujuan Motivasi.....	21
2.1.2.5.	Proses Timbulnya Motivasi .....	21
2.1.2.6.	Langkah-Langkah Memotivasi.....	22
2.1.3.	Kinerja Karyawan .....	23
2.1.3.1.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	24
2.1.3.2.	Ukuran Indikator Kinerja Karyawan .....	27
2.1.3.3.	Hambatan-Hambatan yang Mempengaruhi Kinerja karyawan .....	30
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	33
	BAB III .....	36
	METODE PENELITIAN.....	36
3.1.	Desain Penelitian.....	36
3.2.	Operasional Variabel .....	37
3.2.1.	Variabel Independen.....	38
3.2.2.	Variabel dependen .....	39
3.3.	Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1.	Populasi .....	40
3.3.2.	Sampel .....	40
3.4.	Teknik Dan Alat Pengumpulan Data.....	41
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data .....	42
3.5.	Metode Analisis Data .....	43
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	43
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	44
3.5.2.1.	Uji Validitas Data.....	44
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas .....	46
3.5.3.	Uji Asumsi .....	47
3.5.3.1.	Uji Normalitas .....	47
3.5.3.2.	Uji Kolmogorov-Smirnov .....	48

3.5.3.3. Uji Multikolinearitas.....	48
3.5.3.4. Uji Heteroskedasitas .....	49
3.5.4. Uji Pengaruh .....	49
3.5.4.1. Analisis Linear Berganda .....	49
3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis.....	51
3.5.5.1. Uji t.....	51
3.5.5.2. Uji F .....	52
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	53
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	53
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV .....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1. Hasil Penelitian.....	54
4.1.1. Profil Responden.....	54
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
4.1.2. Responden Menurut Status .....	56
4.1.3. Data Responden Menurut Usia .....	57
4.1.4. Data Responden Menurut Pendidikan.....	57
4.2. Hasil Penelitian.....	58
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	58
4.2.1.1. Komunikasi Internal (X1) .....	59
4.2.1.2. Motivasi (X2).....	62
4.2.1.3. Kinerja Karyawan (Y) .....	66
4.2.2. Uji Kualitas Data.....	70
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	70
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	74
4.2.3. Uji Asumsi .....	75
4.2.3.1. Uji Normalitas .....	75
4.2.3.2. Uji Kolmogorov-Smirnov .....	78
4.2.3.4. Uji Multikolinearitas.....	79
4.2.3.4. Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.2.4. Uji Pengaruh .....	81

4.2.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.2.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	83
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis.....	84
4.2.5.1. Hasil Uji t.....	84
4.2.5.2. Hasil Uji F.....	85
4.3. Pembahasan.....	86
BAB V.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Pembatasan Masalah.....	8
1.4. Perumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12

2.1. Konsep Teoritis .....	12
2.1.1. Pengertian komunikasi .....	12
2.1.1.1. Komunikasi Internal.....	13
2.1.1.2. Proses Komunikasi.....	14
2.1.1.3. Fungsi Komunikasi .....	15
2.1.1.4. Indikator Komunikasi Internal.....	16
2.1.2. Motivasi.....	17
2.1.2.1. Pengertian Motivasi kerja.....	17
2.1.2.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	18
2.1.2.3. Indikator - Indikator Motivasi .....	20
2.1.2.4. Tujuan Motivasi.....	21
2.1.2.5. Proses Timbulnya Motivasi .....	21
2.1.2.6. Langkah-Langkah Memotivasi.....	22
2.1.3. Kinerja Karyawan .....	23
2.1.3.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	24
2.1.3.2. Ukuran Indikator Kinerja Karyawan .....	27
2.1.3.3. Hambatan-Hambatan yang Mempengaruhi Kinerja karyawan .....	30
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Kerangka Pemikiran .....	33
BAB III .....	36
METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Desain Penelitian.....	36
3.2. Operasional Variabel .....	37
3.2.1. Variabel Independen.....	38
3.2.2. Variabel dependen .....	39
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1. Populasi .....	40
3.3.2. Sampel .....	40
3.4. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data.....	41
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.2. Alat Pengumpulan Data .....	41
3.5. Metode Analisis Data .....	43
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	43

3.5.2. Uji Kualitas Data.....	44
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	44
3.5.2.2. Uji Reliabilitas.....	46
3.5.3. Uji Asumsi .....	47
3.5.3.1. Uji Normalitas .....	47
3.5.3.2. Uji Kolmogorov-Smirnov .....	48
3.5.3.3. Uji Multikolinearitas.....	48
3.5.3.4. Uji Heteroskedasitas .....	49
3.5.4. Uji Pengaruh .....	49
3.5.4.1. Analisis Linear Berganda .....	49
3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis.....	51
3.5.5.1. Uji t.....	51
3.5.5.2. Uji F .....	52
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	53
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	53
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV .....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1. Hasil Penelitian.....	54
4.1.1. Profil Responden.....	54
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
4.1.2. Responden Menurut Status .....	56
4.1.3. Data Responden Menurut Usia .....	57
4.1.4. Data Responden Menurut Pendidikan.....	57
4.2. Hasil Penelitian.....	58
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	58
4.2.1.1. Komunikasi Internal (X1) .....	59
4.2.1.2. Motivasi (X2).....	62
4.2.1.3. Kinerja Karyawan (Y) .....	66
4.2.2. Uji Kualitas Data.....	70
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	70
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	74



4.2.3. Uji Asumsi .....	75
4.2.3.1. Uji Normalitas .....	75
4.2.3.2. Uji Kolmogorov-Smirnov .....	78
4.2.3.4. Uji Multikolinearitas .....	79
4.2.3.4. Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.2.4. Uji Pengaruh .....	81
4.2.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	81
4.2.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis .....	84
4.2.5.1. Hasil Uji t .....	84
4.2.5.2. Hasil Uji F .....	85
4.3. Pembahasan .....	86
BAB V .....	89
KESIMPULAN DAN SARAN .....	89
5.1. Kesimpulan .....	89
5.2. Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Absensi Karyawan PT Cycraft .....	7
Tabel 2.1. Penelitian terdahulu.....	31
Tabel 3.1. Definisi operasional .....	38
Tabel 3.2 .Skala Likert.....	42
Tabel 3.3. Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	55
Tabel 4.2. Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3. Data Responden Menurut Status.....	56
Tabel 4.4. Data Responden Menurut Usia .....	57
Tabel 4.5. Data Responden Menurut Pendidikan.....	58
Tabel 4.6. Kreteria Analisis Deskriptif .....	59
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Komunikasi internal terhadap Kinerja karyawan PT Cycraft Technology Indonesia .....	59
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Motivasi terhadap Kinerja karyawan PT Cycraft Technology Indonesia .....	62
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan .....	66
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X1) .....	71
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X2) .....	72
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	73
Tabel 4.13. Indeks Koefisien Reliabilitas .....	74
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4.15. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	79
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	81
Tabel 4.18. Analisis Regresi Linear Berganda .....	82
Tabel 4.19. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
Tabel 4.20. Hasil Uji t.....	84
Tabel 4.21. Hasil Uji F .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Fishbone Chart .....	5
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.6. Hasil Normalitas Histogram Regression Residual .....	76
Gambar 4.7. Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot regression Standardized</i> .....	77
Gambar 4.8. Hasil Uji Normalitas Histogram Scatterplot .....	78

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. <i>Pearson Product Moment</i> .....	45
Rumus 3.2. <i>Cronbach's Alpha</i> .....	46
Rumus 3.3. <i>Regresi Linear Berganda</i> .....	50
Rumus 3.4 <i>Uji T</i> .....	51
Rumus 3.5 <i>Uji F</i> .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Rekapitulasi Kuesioner Penelitian
3. Hasil Pengolahan Data (Hasil Output SPSS)
4. Tabel R
5. Tabel T
6. Tabel F

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan industri di Indonesia pada saat sekarang ini membawa dampak semakin ketatnya persaingan di dunia usaha. Keadaan ini menuntut pengelola manajemen yang baik agar dapat bersaing. Untuk memperoleh keunggulan bersaing, perusahaan perlu menganalisis sumber daya yang dimiliki guna mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dan kekuatan-kekuatannya dalam rangka membangun suatu kemampuan (*capability*) sehingga tujuan akhir perusahaan akan tercapai.

Tercapainya tujuan dari organisasi suatu perusahaan bukan semata-mata karena perusahaan tersebut memiliki teknologi yang canggih, peralatan yang modern, dan sarana prasarana yang lengkap. Hal ini akan sia-sia jika tidak ada manusia yang mengoperasikannya. Namun sumber daya manusia (SDM) tidak akan produktif jika dibiarkan saja, mereka perlu dikelola dengan yang baik dalam suatu aktivitas tertentu sehingga akan lebih unggul. Untuk itu, perusahaan perlu mengelola SDM dengan baik karena manusia merupakan asset yang sangat penting dan merupakan pelaku utama dalam kegiatan operasional perusahaan.

Suatu organisasi akan berjalan dengan sukses apabila organisasi dapat menyediakan dan memberikan segala kebutuhan informasi yang dibutuhkan para karyawannya, informasi merupakan sumber kehidupan organisasi.

Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk kreatifitas, fleksibilitas, dan dapat diandalkan atau hal-hal yang diinginkan oleh organisasi. Penekanan kinerja bersifat jangka pendek maupun jangka panjang juga dapat pada tingkatan individu, kelompok atau organisasi. Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu sehingga kedua tujuan tersebut bertemu. Menurut Rahmayati (2014: 2) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Peningkatan kemampuan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil, oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk

mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas SDM didalamnya. Dalam suatu organisasi komunikasi dan motivasi dengan pengarahan terhadap pegawai untuk melakukan pekerjaan. Ini menjadi bagian penting dalam memahami perilaku kerja.

Menurut Desy Ernika (2016: 2) dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan sekerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Komunikasi organisasi dalam perspektif subjektif adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Pada perspektif ini yang ditekankan adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Sedangkan dalam definisi objektif adalah kegiatan penanganan pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi. Pada perspektif ini yang lebih ditekankan adalah pada komunikasi sebagai suatu alat yang memungkinkan orang beradaptasi dengan lingkungan mereka.

Selain komunikasi dalam organisasi, karyawan tidak lepas dari motivasi yang menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh karena itulah tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja karyawan perlu dibangkitkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Menurut Antoni (2006:137) mengemukakan bahwa

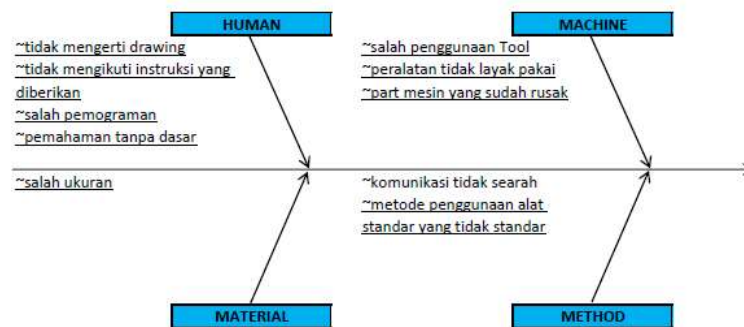


pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh manajemen.

PT CYCRAFT Technology Indonesia didirikan pada 3 September 2004, terletak di Tunas Industrial Estate 2-H Batam dengan total jumlah karyawan mencapai 120 karyawan, Perusahaan ini adalah PMA (Penanam Modal asing). Perusahaan ini Bergerak dalam bidang Machining atau lebih detailnya Fabrikasi electronics industry dan Automasi (Auto dan semi auto). Tujuan Pembukaan Cabang Perusahaan ini di Indonesia adalah untuk penyerapan tenaga lokal, Transfer teknologi dan membantu perusahaan asing di Batam yang bergerak di bidang elektronik industry dengan harga yang kompetitif dipasar lokal. Produk-produk tersebut dipasarkan kepada industri lokal seperti Epson, Osi, Epcos, Pci, Scheneider dan perusahaan besar lainnya di Batam. PT CYCRAFT Technology Indonesia membuat produknya mengikuti pesanan para customer melalui drawing yang akan dibuat. Adapun Produk-produk yang di buat antara lain Nozzle (di gunakan di mesin SMT (Surface Mounting Technology)), Jig and Fixture, Dies Tooling, Automation, Mechanical dan electrical assembly.

Salah satu sumber yang terpenting dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia, di mana sumber daya manusia ini dituntut mempunyai kemampuan dasar seperti pengoperasian Mesin yang terdiri dari Conventional milling (pengoperasian dengan cara manual) dan CNC milling (Pengoperasian dengan cara otomatis) ,kemampuan dasar yang lain yang harus di miliki juga oleh sumber daya manusi dalam hal ini operator mesin adalah membaca drawing,

pemograman mesin, pembacaan dan penggunaan alat ukur dan harus mengetahui jenis material yang akan di gunakan. Dari empat (4) kemampuan dasar tersebut sumber daya manusia dalam hal ini noperator mesin harus memiliki keempatnya, Karena apabila terjadi kesalahan dalam hal ini salah satu contoh salah dalam pembacaan drawing atau gambar teknik, akan mengakibatkan kerusakan terhadap benda kerja, dan hal yang paling buruk adalah kerusakan mesin dan keselamatan operator. Dalam hal ini Penulis mencoba memahami situasi dan kondisi yang terjadi di PT.Cycraft, yang mempengaruhi terhadap Kualitas,Produktifitas Dan Pengiriman (Delivery), dari hasil pengamatan penulis dengan menggunakan diagram tulang ikan Tendensi masalah terbesar datang dari Manusia dan metode.



**Gambar 1.1. Diagram Fishbone Chart**

**Sumber: Data sekunder PT**

Saat ini permasalahan tingkat tingginya kesalahan baca drawing dan salahnya ukuran menjadi masalah utama pada perusahaan PT CycraftTechnology Indonesia.Tingginya tingkat kesalahan membawa dampak negatife pada perusahaan, Delivery atau pengantaran barang yang tertunda kepada customer yang mengakibatkan produksi barang di kostumer tertunda pengiriman di

karnakan mesin kostumer stop karna menunggu barang yang di buat tidak selesai pada waktunya. Hal ini mengakibatkan kerugian besar pada perusahaan begitu juga kepada customer, karena harus mengerjakan pesanan tersebut dari awal, seperti pembelian material baru untuk pengganti,waktu yang terbuang, kelebihan waktu kerja (lembur), dan biaya produksi yang berlipat, dan yang paling penting adalah kepercayaan pelanggan yang menurun atau bisa jadi pemutusan hubungan kerja sama antara kostumer dan PT.Cycraft Technology Indonesia.

Target produksi juga sering menjadi pusat perhatian para atasan, karena pesanan pelanggan memiliki batas waktu pengerjaan (Lead Time). Perusahaan harus bisa menghitung berapa lama proses produksi untuk satu pesanan bisa selesai. Kurangnya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan yang mengakibatkan kesalahan-kesalahan tersebut terjadi.Dari kurangnya komunikasi dua arah ini mengakibatkan motivasi dari karyawan menurun.banyak pesanan dari customer yang melebihi batas waktu yang di sepakati antara kedua belah pihak karna faktor-faktor tersebut di atas. Jangka waktu yang di berikan customer kepada PT.Cycraft dengan kondisi urgensi yang sangat tinggi di sini, operator atau karyawan di tuntutan cepat, Faktor tersebut juga mempunyai kontribusi yang cukup besar kepada karyawan yang akhirnya mengakibatkan karyawan tersebut kurang teliti dalam pengerjaan.

Kurangnya pemberian motivasi dan arahan yang baik kepada karyawan juga mengakibatkan karyawan tersebut mengerjakan pekerjaannya dengan tidak bertanggung jawab. Kurangnya Penghargaan yang di berikan kepada karyawan yang mempunyai kemampuan di atas rata-rata dalam bekerja membuat

kesenjangan social, penyama rataan kemampuan ini yang membuat rasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan menjadi sangat kurang. Karyawan yang kemampuannya di atas rata-rata beranggapan bahwa hasil akhir akan sama dengan karyawan yang kemampuannya di bawah rata-rata. Dan tidak adanya bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan yang berbentuk bonus atau pemberian tunjangan seperti uang kehadiran, tunjangan makan, tunjangan kesehatan, dll. Hal ini mengakibatkan motivasi dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja sangat menurun.

**Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan PT CYCRAFT**

THN	JUMLAH KARYAWAN	KARYAWAN TIDAK MASUK KERJA							
		SEPT	%	OKT	%	NOV	%	DES	%
2013	130	12	10,8	14	18,2	18	23,4	20	26
2014	119	15	17,8	19	22,6	10	11,9	15	17,2
2015	115	13	14,9	18	20,7	11	12,6	13	14,9

**Sumber: Data sekunder**

Pada table diatas, terlihat bahwa jumlah karyawan yang tidak hadir pada PT Cycraft dari tahun 2013 sampai 2015 sangat tinggi’.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut untuk dilakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT CYCRAFT TECHNOLOGY INDONESIA”** untuk mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Mengingat betapa berpengaruhnya komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, maka perusahaan perlu memberikan perhatian khusus agar tujuan akhirnya dapat tercapai.

Atas dasar pernyataan tersebut maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul dari kedua variabel yang disajikan seperti berikut :

1. Kurangnya pemahaman karyawan yang bisa membaca tentang drawing, dalam hal ini tanda-tanda kritikal point, toleransi dan spek di dalam gambar teknik.
2. Kurangnya Pemberian penghargaan terhadap karyawan sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut menyebabkan motivasi dan tanggung jawab karyawan menurun.
3. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan.
4. Komunikasi antara sales dan customer menentukan tenggat waktu pengiriman barang tanpa melihat kapasitas produksi.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai dan mengingat terbatasnya waktu serta biaya, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian akan dilakukan pada seluruh karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.
2. Penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang masalah diatas, maka masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi Internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Cycraft Technology Indonesia ?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Cycraft Technology Indonesia ?
3. Apakah komunikasi internal dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Cycraft Technology Indonesia ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian mempunyai tujuan, sehubungan dengan permasalahan diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.

3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian dilakukan harapannya dapat bermanfaat bagi semua pihak. manfaat yang akan diperoleh dapat dilihat pada dua aspek yaitu aspek teoritis dan aspek praktis.

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

1. Memperoleh jawaban atas rumusan masalah dan memperkuat teori yang sudah ada.
2. Membuktikan hasil dari penelitian terdahulu.
3. Menjadi referensi bagi peneliti yang akan datang.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi penulis
  - a. Memberikan pengetahuan bagi penulis dalam masalah kinerja karyawan.
  - b. Guna mendalami masalah yang berkaitan dengan komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk menentukan langkah langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan komunikasi dan motivasi dengan

cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga perusahaan mampu meningkatkan kualitas produk serta dapat digunakan perusahaan dalam memperluas pangsa pasar dan penjualan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Konsep Teoritis**

##### **2.1.1. Pengertian komunikasi**

Menurut Effendy (2015: 3) setiap orang yang hidup dalam masyarakat, secara kodrati senantiasa terlibat dalam komunikasi. Terjadinya komunikasi adalah sebagai konsekuensi hubungan sosial (*social relations*) menyebutkan bahwa komunikasi adalah suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Dan bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat yang terintegrasi oleh informasi, dimana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampai pesan dan orang yang menerima pesan. Senada dalam hal ini, bahwa komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin *communis* atau dalam bahasa inggrisnya *commun* yang artinya sama. Apabila kita berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa kita sedang menimbulkan kesamaan.

Ilmu komunikasi apabila diaplikasikan secara benar mampu mencegah dan menghilangkan konflik antar pribadi, antar kelompok, antar suku dan antar ras, membina kesatuan dan persatuan umat manusia. Pentingnya studi komunikasi

karena permasalahan-permasalahan yang timbul akibat komunikasi. Manusia tidak bisa hidup sendirian, ia secara tidak kodrati harus hidup bersama manusia-manusia lain, baik demi kelangsungan hidupnya, keamanan hidupnya maupun demi keturunannya.

Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (Devito 2011:24).

#### **2.1.1.1. Komunikasi Internal**

Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dan lain-lain.

Menurut (Effendy 2009:122) komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi atau instansi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlansung (operasi manajemen).

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi internal merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang

baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

#### **2.1.1.2. Proses Komunikasi**

Proses komunikasi adalah setiap langkah mulai dari saat menciptakan informasi dipahami oleh komunikan (Suprpto 2011: 7). Proses komunikasi terbagi menjadi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder (Effendi 2011:11).

##### **a. Proses komunikasi secara primer**

Adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambing (*symbol*) sebagai media. Lambing sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan perasaan komunikator kepada komunikan.

##### **b. Proses Komunikasi Secara Sekunder**

Adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam

melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada ditempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak.

### **2.1.1.3. Fungsi Komunikasi**

Dalam suatu organisasi yang baik yang berorientasi komersial maupun social, tindak komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi dalam (Syamsul Arifin 2012: 137) yaitu :

#### **1. Fungsi Informatif**

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu system pemrosesan informasi (*information-processing system*).Maksudnya seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan lebih tepat waktu.Informsdi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi.

#### **2. Fungsi Regulatif**

Fungsi regulative ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulative ini, yaitu :

- a. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada :

- 1) Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah
  - 2) Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi
  - 3) Kepercayaan bawahan terhadap pimpinan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi
  - 4) Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan
- b. Berkaitan dengan pesan, pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

### 3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk memengaruhi bawahannya dari pada memberi perintah.

### 4. Fungsi Intergratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Terdapat dua saluran, yaitu komunikasi formal dan informal.

#### **2.1.1.4. Indikator Komunikasi Internal**

Menurut Lasswell (dalam Effendy 2009: 10), Indikator atau ciri-ciri sebuah komunikasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Komunikator, yaitu orang yang menyampaikan pesan
2. Komunikan, yaitu orang yang menerima pesan

3. Pesan, yaitu suatu informasi yang akan disampaikan
4. Media, yaitu alat dalam pengiriman pesan
5. Feedback, yaitu timbal balik dari pesan yang diperoleh

## **2.1.2. Motivasi**

### **2.1.2.1. Pengertian Motivasi Kerja**

Menurut Ridwan Purnama (2008: 60). Motivasi kerja adalah keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Dengan adanya pemberian motivasi kerja kepada karyawan memungkinkan perusahaan tersebut dapat mencapai produktivitas yang diharapkan karena para anggotanya termotivasi untuk lebih giat bekerja, berkarya, mencurahkan segenap kemampuannya, pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki

Pada dasarnya motivasi akan muncul ketika ada dorongan untuk berperilaku dan bertindak. Biasanya hal ini sering kali dihubungkan dengan kebutuhan dan keinginan manusia. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kadarisman (2012: 273) bahwa *“the motivation of people depends on the strength of their motives. Motives are sometimes define as needs, wants, or impulses within the individual”*. Kebutuhan atau keinginan pegawai pada dasarnya berbeda – beda, untuk itu perusahaan perlu melakukan survey untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pegawainya dalam rangka menciptakan motivasi kerja.

Motivasi merupakan kegiatan mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia. motivasi adalah juga subyek yang membingungkan, karena motif tidak dapat diamati atau diukur secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari perilaku orang yang tampak. Brantas (2010: 101).

Motivasi berasal dari kata latin *movera* yang berate dorongan atau gerakan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan pada bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan (Hasibuan 2012: 141).

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan motivasi adalah dorongan baik dari dalam maupun luar seseorang untuk melakukan sesuatu demi mencapai tujuannya.

#### **2.1.2.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Menurut Sutrisno (2011: 116) motivasi sebagai proses psikologi dalam diri seseorang yang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor - faktor tersebut aadapat dibedakan atas faktor

Dapat dibedakan atas faktor intern dan faktor ekstren yang berasal dari karyawan:

1. Faktor intern

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

- a. Keinginan untuk dapat hidup

Untuk mempertahankan hidup, orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau tidaknya, apakah halal atau haram, dan sebagainya.

- b. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.

- c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui dan dihormati oranglain.

- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

- e. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja

2. Faktor ekstren

Faktor ekstren juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor – faktor ekstren tersebut adalah :

- a. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.



- b. Kompensasi yang memadai  
Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.
- c. Adanya jaminan pekerjaan  
Setiap orang akan mau bekerja mati - matian kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan,
- d. Supervise yang baik  
Peranan supervisor yang melakukan pekerjaan supervise sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

### **2.1.2.3.Indikator - Indikator Motivasi**

Indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi menurut Sanusi (2012: 68) adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), adalah kebutuhan dasar untuk mempertahankan hidup seperti kebutuhan makan minum, tempat tinggal, bebas dari sakit.
2. Kebutuhan keamanan dan rasa aman (*safety and security needs*), adalah kebutuhan akan kebebasan dari ancaman dan terjaminnya keselamatan yang meliputi keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Kebutuhan social (*social needs*), adalah kebutuhan yang meliputi akan kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik, dan persahabatan.

4. Kebutuhan harga diri (*esteem needs*), meliputi kebutuhan akan harga diri dan penghargaan dari orang lain seperti pengakuan akan prestasi, harga diri, dan perhatian.
5. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*), meliputi tercapainya potensi diri dan pemenuhan diri.

#### **2.1.2.4. Tujuan Motivasi**

Tujuan pemberian motivasi antara lain mendorong gairah dan semangat kerja karyawan, meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan,, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan, meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kreatifitas dan partisipasi karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab terhadap tugas – tugasnya (Sunyoto, 2012: 98).

#### **2.1.2.5. Proses Timbulnya Motivasi**

Proses timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan,tujuan, dan imbalan. Menurut Sunyoto (2012: 192) proses motivasi terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Apabila dalam diri manusia itu timbul suatu kebutuhan tertentu dan kebutuhan tersebut belum terpenuhi maka akan menyebabkan lahirnya dorongan untuk berusaha melakukan kegiatan.
2. Apabila kebutuhan belum terpenuhi maka seseorang kemudian akan mencari jalan bagaimana caranya untuk memenuhi keinginannya.
3. Untuk mencapai tujuan prestasi yang diharapkan maka seseorang harus didukung dengan kemampuan, keterampilan maupun pengalaman dalam memenuhi segala kebutuhannya.
4. Melakukan evaluasi prestasi secara formal tentang keberhasilan dalam mencapai tujuan yang dilakukan secara bertahap.
5. Seseorang akan bekerja lebih baik apabila mereka merasa bahwa apa yang mereka lakukan dihargai dan diberikan suatu imbalan atau ganjaran.
6. Dari gaji atau imbalan yang diterima kemudian seseorang tersebut dapat mempertimbangkan seberapa besar kebutuhan yang bias terpenuhi dari gaji atau imbalan yang diterima.

#### **2.1.2.6. Langkah-Langkah Memotivasi**

Menurut Sunyoto (2012: 198) ada beberapa langkah-langkah yang perlu diperhatikan oleh pemimpin dalam memotivasi karyawan yaitu :

1. Pemimpin harus tau apa yang dilakukan oleh bawahan.
2. Pemimpin harus berorientasi pada kerangka acuan orang.
3. Tiap orang berbeda-beda dalam memuaskan kebutuhan
4. Setiap pemimpin harus memberikan contoh yang baik bagi karyawan.

5. Pemimpin mampu mempergunakan keahlian dalam berbagai bentuk.
6. Pemimpin harus berbuat dan berlaku realistik.

### **2.1.3. Kinerja Karyawan**

Menurut Sedamayanti(2011: 206) kinerja karyawan adalah sebuah hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai atau karyawan yang sesuai dengan kriteria maupun standar yang sebelumnya telah ditetapkan pada periode tertentu. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi yang bersifat profit oriented maupun non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu (Irham Fahmi, 2013: 226)

Penilaian kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuatu dengan perannya dalam perusahaan (Yani, 2012: 117).

Menurut etimologi, kinerja bersumber dari bahasa Inggris, yaitu dari kata *performance* yang berasal dari kata *to perform*. Menurut Suyadi Prawirosentono dalam Andi Basuki, (2009: 15) menyatakan bahwa *performance* atau kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing

dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam Andi Basuki, (2009: 15) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam Andi Basuki, (2009: 15) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Sedangkan pendapat Sadili Sansudin dalam Andi Basuki, (2009: 15) menyebutkan bahwa “prestasi kerja adalah ngkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai oleh seseorang, unit, divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi / perusahaan.

Dari pendapat-pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari menjalakna suatu aktifitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang atau kelompok karyawan dalam suatu organisasi yang saa dengan standar tingkat keberhasilan yang sudah ditetapkan sebelumnya pada jangka waktu tertentu.

#### **2.1.3.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kinerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006: 18) adalah sebagai berikut :

### 1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktifitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

### 2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor-faktor lingkungan organisasi yang baik antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relative memadai.

Menurut Andi Basuki (2009: 15) kinerja seseorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan / upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Ada tiga variabel yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

1. Variabel Individu

Terdiri dari variable kemampuan dan ketrampilan, latar belakang pribadi dan demografis. Variable kemampuan dan ketrampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu. Sedangkan variable latar belakang pribadi dan demografis mempunyai pengaruh yang tidak langsung.

2. Variabel Psikologis

Kelompok variable psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadia, belajar dan motivasi. Variable ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial dan pengalaman kerja sebelumnya.

3. Variabel Organisasi

Kelompok variable organisasi terdiri dari variable sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Variable imbalan akan berpengaruh terhadap variable motivasi, yang pada akhirnya berpengaruh langsung terhadap kinerja individu.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor individu
2. Faktor organisasi

### **2.1.3.2. Indikator - Indikator Kinerja Karyawan**

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan suatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah diterapkan.

Menurut Abdullah (2014: 152) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam yaitu :

1. Efektif

Indikator ini mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator efektivitas ini menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar

2. Efisien

Indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin. Indikator efektivitas seperti ini menjawab pertanyaan mengenai apakah kita akan melakukan sesuatu dengan benar.

3. Kualitas

Indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.



4. Ketepatan waktu

Indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.

5. Produktivitas

Mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi

6. Kesempatan Kerja

Indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.

Menurut Siswanto Sastrohadiwiryo dalam Andi Basuki, (2009: 24) pada umumnya unsur-unsur yang perlu diadakan penilaian dalam proses penilaian kinerja adalah :

1. Kesetiaan

Penilaian mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaan, jabatan, dan perusahaan. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela perusahaan didalam maupun diluar pekerjaan dari omongan orang yang tidak tanggung jawab.

2. Prestasi kerja

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada bawahannya.

4. Kedisiplinan

Disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

5. Kreativitas

Kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil.

6. Kerja sama

Kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara vertical atau horizontal, didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

7. Kepemimpinan

Kemampuan karyawan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

8. Kepribadian

Dari sikap pelaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memelihara sikap yang baik serta berpenampilan simpatik dan wajar.

9. Prakarsa

Kemampuan berfikir karyawan yang orisinal dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, meciptakan, memberikan alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.

10. Kecakapan

Kecakapan karyawan dalam menyatikan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat didalam penyusunan kebijaksanaan dan didalam situasi manajemen.

11. Tanggung jawab

Kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaannya, dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakannya, serta perilaku kerjanya.

### **2.1.3.3. Hambatan-Hambatan yang Mempengaruhi Kinerja karyawan**

Penilaian yang dilakukan secara adil dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang kurang berprestasi biasanya mendapatkan teguran atau himbauan, dengan begitu diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan

demikian pihak atasan harus dapat memberikan penilaian terhadap kinerja karyawannya dengan lebih berhati-hati.

Menurut Serdamayanti (2011: 126) beberapa faktor yang mungkin menjadi hambatan dalam penilaian kinerja karyawannya adalah sebagai berikut :

1. Perubahan standar

Perubahan yang tidak konsisten dan berubah-ubah akan mempengaruhi penilaian kinerja karyawan.

2. Perbedaan sifat manajer

Manajer mempunyai sifat dan karakter yang berbeda-beda. Penilaian manajer, oleh kinerja karyawan bisa menjadi berbeda. Karena sifat manajer, oleh karena itu disarankan untuk membuat standar penilaian untuk menjadi patokan agar penilaian dapat dilakukan secara adil.

3. Perbedaan stereotype tertentu

Manajer dapat menjadi bias karena faktor entis, jenis kelamin, atau golongan tertentu. Untuk menghindari hal tersebut manajer harus berpegang pada pedoman atau standar tertulis dan hasil penelitian prestasi pun harus dilakukan secara tertulis agar dapat dipertanggung jawabkan

## 2.2. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1. Penelitian terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahmad Restu Udayanto,I	Pengaruh Komunikasi Internal dan	X1= Komunikasi Internal X2 = Disiplin	Regresi Linear Berganda	Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja

	Wayan Bagia, NiNyoman Yulianthini (2015)	Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Coca Cola	Kerja $Y = \text{Kinerja Karyawan}$		berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Coca-cola
2	Hastuti Purwaningrum, Ari Pradanawati, Reni Shinta Dewi	Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi, Lingkungan Kerja Terhadap kinerja karyawan melalui Motivasi pada CV Medinda Semarang	X1= Komunikasi Internal X2= Kompensasi X3=Lingkungan Kerja Y=Kinerja Karyawan Z=Motivasi	Menggunakan analisis Jalur	Komunikasi internal, kompensasi, lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui motivasi di CV. Medinda Semarang
3	Andri Setiadi, Sonang Sitohang (2013)	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Intern Terhadap Kinerja Karyawan Ud. Rezeki Surabaya	X1=Motivasi X2=Lingkungan Kerja X3=Komunikasi Intern Y=Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Motivasi, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan
4	Sungkono, Rachmat Hasbullah, Heru Bambang Rumansyah, (2011)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Outlet PT. Sinarmas Multifinance Cabang Telagasari Karawang	X=Motivasi Y=Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Motivasi berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di Outlet PT. Sinarmas Multifinance Cabang Telagasari Karawang
5	Rangga	Pengaruh	X=Motivasi	Regresi	Motivasi Kerja

	Mahardhika Djamhur Hamid Ika Ruhana Fakultas Ilmu Administ ras i Universitas Brawijaya Malang	Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Axa Financial Indonesia Sales Office Malang	Y=Kinerja Karyawan	Linear Berganda	Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Axa Financial Indonesia Sales Office Malang
6	Saumanda Tazilio Ierhasy, Prihatin LR, Parapat G Alumnus S2 Ilmu Manajemen FEB USU Dosen S2 IM FEB USU	Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Pengawasan Sebagai Variabel Moderating Pada Pt Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Sbu Distribusi Wilayah Iii Sumatera Bagian Utara	X1 = Komunikasi X2= Kompetensi Y=Kinerja Pegawai	Regresi Linear Berganda	Komunikasi Dan Kompetensi Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU III Medan
7	Desy Ernika, (2016)	Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Tractors Samarinda	X1=Komunikasi Organisasi X2= Motivasi Y= Kinerja Karyawan	Regresi Linear Berganda	Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Kedua Variabel Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Tractors Samarinda
8	Rahmayanti	Pengaruh	X1=Motivasi	Regresi	Terdapat

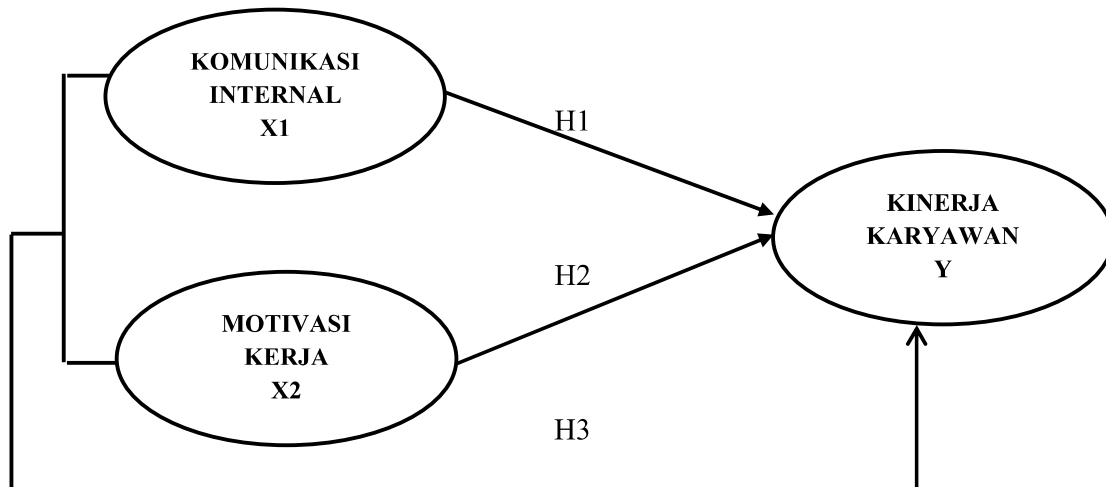
	(2014)	Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Putra Kaltim Samarinda	Kerja $Y=Kinerja$ Karyawan	Linear Berganda	Hubungan Yang Signifikan Antara Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Putra Kaltim Samarinda.
9	I Putu Antonius Hadi Wibowo, Made Yuniari	Pengaruh Komunikasi , Konflik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	X1= Komunikasi X2=Konflik X3= Disiplin Kerja $Y=Kinerja$ Pegawai	Regresi Linear Berganda	Komunikasi, Konflik Dan Disiplin Kerja Secara Simultan Dan Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai
10	Slamet Taufik	Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Komitmen Organisasi Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Ciamis	X1=Komunikasi Internal $Y=Komitmen$ Organisasi	Regresi Linear Berganda	Komunikasi Internal Berpengaruh Terhadap Komitmen Organisasi Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Ciamis

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Uma sekaran dalam sugiyono (2012: 88) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor-faktor yang telah di identifikasikan sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar

variable yang akan diteliti. Pertautan antar variable tersebut, selanjutnya akan dirumuskan dalam paradigm penelitian.

Adapun kerangka pemikiran yang dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran**

Sumber: peneliti (2016)

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Hipotesis 1 ( $H_1$ ) : Komunikasi Internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis 2 ( $H_2$ ) : Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis 3 ( $H_3$ ) : Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Sebelum kegiatan penelitian terlaksana terlebih dahulu dilakukan perencanaan, supaya penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Menurut Sanusi (2011: 13) desain penelitian adalah rancangan penelitian merupakan cetak biru bagi penelitian. Berdasarkan definisi ini dapat disimpulkan bahwa desain penelitian merupakan proses yang diperlukan proses yang diperlukan dalam melakukan analisis data sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah yang harus memuat segala sesuatu yang berkepentingan dan pelaksanaan penelitian nanti.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor *predictor* dimanipulasi dinaik turunkan nilainya (Sugiyono 2012: 275). Dalam pengembangan analisis regresi linier berganda peneliti akan menggunakan spss 22.

### 3.2. Operasional Variabel

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih spesifik tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian maka variabel-variabel tersebut terlebih dahulu perlu diubah menjadi pengertian yang bersifat pasti sebagai nilai ukur sebuah variabel, untuk itu pada bab ini perlu dihadirkan definisi operasional variabel. Definisi operasional adalah definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Dalam pengukuran variabel tersebut digunakan skala *Likert*, karena peneliti menggunakan sistem penyebaran angket (kuisisioner). Alasan menggunakan metode pengukuran skala *Likert*. Menurut Sanusi (2011: 59) skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam variabel yang merespons pernyataan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.

Menurut Sugiyono (2012: 38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun batasan atau operasional variabel yang diteliti adalah variabel dependen dan variabel independen.

### 3.2.1. Variabel Independen

Menurut Sanusi (2011 : 50) variabel independen atau variabel bebas adalah variable yang mempengaruhi variable lain, sedangkan Sugiyono (2012 : 39) mengemukakan bahwa variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*, dalam bahasa Indonesia di sebut sebagai variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini digunakan dua variabel independen (bebas), yaitu Komunikasi Internal (X1), Motivasi Kerja (X2).

**Tabel 3.1. Definisi operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Defenisi operasioanal</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Komunikasi Internal (X1)	Menurut Thoha M dalam Syamsul Arifin (2012: 135) mengungkapkan komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain	1. Komunikator. 2. Komunikan. 3.Pesan. 4.Media. 5.Feedback.	<b>Skala likert</b>

Motivasi (X2)	Motivasi merupakan kegiatan mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia. motivasi adalah juga subyek yang membingungkan, karena motif tidak dapat diamati atau diukur secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari perilaku orang yang tampak. Brantas (2010:101)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan fisiologis</li> <li>2. Kebutuhan keamanan dan rasa aman</li> <li>3. Kebutuhan social</li> <li>4. Kebutuhan harga diri</li> <li>5. Kebutuhan aktualisasi diri</li> </ol>	<b>Skala likert</b>
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi yang bersifat profit oriented maupun non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu (Irham Fahmi, 2013:226)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektif</li> <li>2. Efisien</li> <li>3. Kualitas</li> <li>4. Ketepatan waktu</li> <li>5. Produktivitas</li> <li>6. Kesempatan Kerja</li> </ol>	<b>Skala likert</b>

Sumber : Sedarmayanti (2009), Hasibuan (2012)

### 3.2.2. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, variabel dependen juga disebut sebagai variabel terikat (Sanusi, 2011 : 50). Variabel dependen sering juga disebut sebagai variabel kriteria, konsekuen, *output*, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena

adanya variable bebas. Dalam penelitian ini, motivasi karyawan merupakan variabel dependen (terikat), yang dilambangkan dengan Y.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi biasanya diartikan sebagai sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu fenomena. Sebenarnya, definisi populasi lebih tergantung dari kegunaan dan relevansi data yang dikumpulkan. Populasi dalam statistik tidak hanya terbatas pada masalah-masalah manusia atau bisnis, namun dapat lebih luas cakupannya.

Menurut Sugiyono (2012: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Cycraft Technology Indonesia yaitu sebanyak 120 karyawan.

#### **3.3.2. Sampel**

Menurut Sanusi (2011: 87) sampel adalah bagian dan elemen-elemen populasi yang terpilih. Dikarenakan sampel merupakan bagian dari populasi dan kesimpulan yang dihasilkan akan diberlakukan untuk populasi, maka sampel yang di ambil harus *representative* (mewakili). Dalam penelitian ini melihat jumlah

populasi yang relatif kecil yaitu 120 responden dan untuk mendapatkan tingkat kesalahan dalam penelitian yang lebih kecil, maka dalam teknik sampling peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *sampling jenuh*. Sugiyono (2012: 85) *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

### **3.4. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Data Kuantitatif, data yang dapat dihitung berupa angka-angka
- b. Data Kualitatif, data yang tidak dapat dihitung atau data yang berbentuk informasi, yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan lain.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap obyek yang diteliti yaitu karyawan PT Cycraft Technology Indonesia.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber dokumen-dokumen atau laporan tertulis lainnya yang ada pada PT Cycraft Technology Indonesia.

#### **3.4.2. Alat Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sanusi (2011: 142). Kuesioner dirancang dengan pertanyaan yang mudah dipahami dengan menggunakan kata-kata sederhana, yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan, komunikasi kerja dan kinerja karyawan. Disamping itu pertanyaan dibuat tertutup dan jawaban dibatasi sehingga responden hanya mengecek saja jawaban tersebut sesuai dengan instruksi yang ada.

Skala pengukuran instrument yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu skala *likret*. Skala *likret* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang untuk suatu objek atau fenomena tertentu (Sugiyono 2012: 132).

**Tabel 3.2 Skala Likret**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber: Sugiyono (2012: 132)**

### **3.5. Metode Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2009: 206).

Menurut Indriantoro dan Supomo (2009: 167) jika dalam penelitian kualitatif dan menggunakan data yang berupa sampel, maka analisis data yang dapat digunakan yaitu berupa statistik sampel (deskriptif) atau estimasi statistik sampel terhadap parameter populasinya (inferensial) dengan menggunakan teknik probabilitas.

#### **3.5.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan, analisis deskriptif umumnya digunakan peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden jika ada (Indriantoro dan Supomo, 2009: 170).

Menurut Sugiyono (2009: 206) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa



bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambilnya sampel) jelas akan menggunakan statistic deskriptif dalam analisisnya tetapi bila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat berupa deskriptif maupun inferensial.

### **3.5.2. Uji Validitas Data**

Instrument uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji realibilitas. Untuk mengetahui bahwa instrument yang digunakan sudah valid dan realibel sehingga akan menghasilkan data yang akurat yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

#### **3.5.2.1. Uji Validitas Data**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument, Sunyanto (2011: 68). Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Dari uji ini dapat diketahui apakah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Validitas menunjukkan

sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responden yang diteliti. Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *pearson product moment*. Koefisien korelasi tersebut adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan atau pernyataan dengan skor total (*item-totalcorrelation*).

Suatu alat pengukur yang valid bukan hanya mampu menyiratkan data dengan akurat namun juga harus mampu memberikan gambaran yang cermat dan tepat mengenai data tersebut. Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item (Wibowo, 2012: 35).

Besaran nilai koefisien korelasi *pearson product moment* dapat diperoleh dengan rumus:

$$r_{ix} = \frac{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}$$

**Rumus 3.1 Pearson Product**

Dimana:

$r_{ix}$  = angka korelasi

$i$  = skor item

$x$  = skor total dari x

$N$  = jumlah banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

1. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pernyataan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Realibilitas menunjukkan pada pengertian pada suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagaia alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik, Sunyanto (2011: 70). Instrument yang sudah tepat dapat dipercaya, yang reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan rumus koefisien alfa dari cronbach, dengan rumus:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

**Rumus 3.2 Cronbach's Alpha**

Sumber : Wibowo (2012: 52)

Dimana:

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

$K$  = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varians butir

Menurut Sekaran dalam Wibowo (2012: 53) Uji reliabilitas akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Pada pembahasan ini, penguji menggunakan metode *cronbach's alpha* dimana suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai reliabilitasnya  $> 0,6$ . Apabila koefisien alpha cronbach lebih kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik.

### 3.5.3. Uji Asumsi

#### 3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu(perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell shaped curve* (Wibowo, 2012: 61). Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai yang ekstrim atau biasanya jumlah data yang terlalu sedikit. Jika melihat pada diagram *Normal P-P plot regression standardized*, keberadaan titik-titik berada di sekitar garis, demikian pula jika menilik titik-titik tersebut menyebar, hal ini menunjukkan bahwa model tersebut berdistribusi normal.

### 3.5.3.2. Uji Kolmogorov-Smirnov

Menurut Wibowo (2012: 72) menyatakan untuk lebih meyakinkan bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal direkomendasi untuk menguji lagi dengan menggunakan uji *numeric*, yaitu mengambil besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan. Uji ini diperlukan untuk lebih meyakinkan dibandingkan peneliti hanya mengutamakan pendekatan gambar dan grafik. Salah satu uji yang digunakan adalah uji Kolmogorov – Smirnov.

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS* sedangkan metode yang digunakan di sini adalah *One Sampel Kolmogorov Smirnov Test*. Cara untuk mengetahui apakah sebaran skornya berdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat nilai signifikansinya. Jika signifikansi kurang dari 0,05, maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Tetapi, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal (Priyatno, 2012: 39).

### 3.5.3.3. Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo (2012: 87) dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada kolerasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinieritas itu berarti sesama variabel bebas terjadi korelasi. Gejala multikolinieritas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinieritas. Salah

satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji disebut *variance inflation factor* (VIF)

#### **3.5.3.4. Uji Heteroskedasitas**

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedasitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama (Wibowo, 2012: 93). Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual padapengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedasitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini .untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode Barlet dan Rank Spearman.

#### **3.5.4. Uji Pengaruh**

##### **3.5.4.1. Analisis Linear Berganda**

Menurut Wibowo (2012: 126) model regresi linear berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan analisi yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampi sama dengan analisis linear sederhana.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

**Rumus 3.3**  
**Regresi Linear Berganda**

Sumber: Wibowo (2012: 127)

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X1 = variabel independen pertama

X2 = variabel independen kedua

Xn = variabel independen ke-n

**3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), disebut juga nilai KD, koefisien determinasi, nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau presentase keraguan Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas). Nilai koefisien determinasi.

### 3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1. Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Priyatno 2012: 52)

Rumusnya adalah:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Rumus 3.4 Uji T**

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

Dimana :

$t$  = Nilai  $t_{\text{hitung}}$  yang selanjutnya dikonsultasikan dengan  $t_{\text{tabel}}$

$r$  = korelasi parsial yang ditemukan

$n$  = jumlah sampel

Kriteria penilaian uji t adalah:

1. Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.
2. Apabila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.



### 3.5.5.2. Uji F

Menurut Priyatno (2012: 51), uji F ini digunakan untuk mengukur apakah variabel bebas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Hipotesis dalam pengujian ini, sebagai berikut :

$H_0$  = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

$H_a$  = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kriteria penilaian uji F dengan membandingkan F tabel :

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

$F_{hitung}$  dapat dicari dengan rumus :

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

**Rumus 3.5 Uji F**

Sumber : Sugiyono (2012: 192)

Dimana :

R = Koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel idenpenden

n = anggota sampel

### 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Cycraft Technology Indonesi yang beralamat Tunas Industrial Estate Blok 2 H Batam centre, Batam.

#### 3.6.2. Jadwal Penelitian

Penulis merencanakan pelaksanaan penelitian pada bulan September sampai dengan Februari. Berikut ini adalah waktu penelitian yang penulis sajikan dalam bentuk tabel.

**Tabel 3.3. Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Tahun/ Pertemuan ke/ Bulan													
	2016										2017			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Sep	Oct	Oct	Oct	Oct	Nov	Nov	Nov	Des	Des	Jan	Jan	Jan	Jan
Perancangan	■	■	■											
Studi Pustaka				■	■	■	■							
Penyusunan Penelitian							■	■	■					
Penyusunan Kuesioner								■	■					
Penyerahan Kuesioner										■	■			
Bimbingan Penelitian		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Penyelesaian Skripsi													■	■

**Sumber:** Peneliti, 2016