

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi yang semakin luas mengharuskan perusahaan untuk memajukan aktivitas usaha mereka. Perkembangan usaha yang semakin pesat ditandai ada banyaknya jenis usaha yang muncul. Berbagai perusahaan dengan skala besar maupun kecil telah berdiri dan mengembangkan usaha mereka. Persaingan usaha yang semakin ketat akan menuntut perusahaan melakukan segala aktivitas operasional mereka untuk melaksanakan segala aktivitas operasional untuk mempertahankan eksistensinya.

Dalam sebuah perusahaan makna komunikasi akan berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan dengan sesama karyawan memerlukan komunikasi yang intensif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang apa yang akan dikerjakan. Suatu pesan tentang pekerjaan yang akan disebarluaskan pastilah harus berjalan sesuai dengan alur dari pimpinan sampai pada karyawannya ataupun sebaliknya dan juga diantara karyawan, komunikasi yang terjalin dalam sebuah organisasi atau perusahaan nantinya akan mempengaruhi kegiatan organisasi.

Komunikasi dalam sebuah organisasi adalah hal paling mutlak untuk dilakukan untuk menciptakan sebuah kesamaan antara atasan dan bawahan. Komunikasi yang efektif sangat berpengaruh terhadap kelangsungan sebuah perusahaan untuk mempertahankan keharmonisan hubungan yang terjalin. Sebuah perusahaan atau

organisasi tidak dapat dipisahkan oleh komunikasi karena dengan komunikasi sebuah perusahaan atau organisasi dapat melakukan interaksi, kegiatan, dan saling bergantung satu sama lainnya. Komunikasi menjadi inti dari sebuah perusahaan atau organisasi sehingga penyelenggaraan komunikasi yang efektif akan menciptakan suasana yang kondusif yang akan mendukung kinerja karyawan dari sebuah perusahaan atau organisasi. Komunikasi yang intens akan mempengaruhi kinerja sebuah perusahaan atau organisasi, semakin erat komunikasi yang terjalin semakin sedikit kesalahpahaman antara karyawan dan atasan. Terciptanya komunikasi yang harmonis akan berdampak pada semangat kerja karyawan.

Pentingnya komunikasi yang terjalin antar manusia tidak mungkin untuk dihindari begitu halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang terjalin baik, suatu organisasi akan berjalan dengan lancar dan berhasil. Tetapi jika sebaliknya komunikasi dalam suatu organisasi tidak berjalan dengan baik maka kurangnya komunikasi akan menghambat kinerja organisasi. Dalam sebuah organisasi suatu perusahaan, atasan begitu juga bawahan penting untuk menjalin keterikatan emosional yang dapat dilakukan dengan memperkuat komunikasi dan pemberian motivasi. Hal tersebut sangat penting mengingat pentingnya komunikasi yang terjalin antara pemimpin kepada karyawan diharapkan mampu memperoleh pengetahuan, saling pengertian dan tercapainya kebijakan pemimpin yang berkaitan erat dengan pencapaiannya program kerja, serta mampu melaksanakannya.

Dengan terjalinnya komunikasi yang baik yang terjadi dalam perusahaan, suatu organisasi akan berjalan lancar dan berhasil. Tersendatnya komunikasi atau sedikitnya komunikasi yang terjalin antar karyawan akan menghambat kinerja

organisasi. Selain berkaitan erat dengan komunikasi, kemampuan pemimpin perusahaan untuk menjalin komunikasi dengan karyawannya juga sangat penting untuk menjaga keharmonisan dalam perusahaan.

Motivasi adalah salah satu aspek penting yang dipunyai oleh karyawan. Menurut Robbin (2008) motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam menjalankan motivasi diperlukan untuk mendorong karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. motivasi juga berpengaruh dengan semangat kerja karyawan. Komunikasi dan motivasi mempunyai keterikatan yang kuat untuk mencapai tujuan yang sama. GR Terry (Sopiah: 2008 dalam buku robbin) mengatakan bahwa komunikasi menempati urutan pertama mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan motivasi efektif, usaha-usaha komunikatif berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Peran motivasi dalam menggerakkan fungsi manajemen sumber daya manusia adalah membuat individu bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu. Motivasi individu dalam menggerakkan ke arah tertentu terhadap karyawan sampai pada tujuan yang sudah ditetapkan bersama. Kekuatan motivasi yang ada pada diri manusia ditimbulkan oleh dorongan karena perbuatan (*extrinsic*) dan oleh motivasi yang ada dalam dirinya atau motivasi yang hakiki (*intrinsic*).

Kinerja yang efektif akan berdampak besar bagi berjalannya suatu organisasi. Penilaian kinerja secara umum akan memberikan informasi yang akurat tentang perilaku dan kinerja oleh karyawan. Hasil dari evaluasi kinerja tersebut dapat

digunakan untuk membenahi sistem kerja yang ada dan mencari solusi untuk pengembangan karyawan dan juga organisasi. Menurut Hasibuan (2009) evaluator menggunakan rating deskriptif untuk menilai kinerja, dan setelah itu menggunakan data tersebut dalam keputusan-keputusan promosi, demonasi, kompensasi mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif sehingga akan mencapai suatu keberhasilan dalam mewujudkan tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Hasibuan: 2009:33).

Hubungan antar karyawan disebuah perusahaan juga menjadi salah satu faktor penting di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Hubungan yang dibangun oleh pimpinan kepada karyawan akan menjadi patokan bagi seluruh karyawan dan karyawan harus mengikuti budaya kerja tersebut agar memperoleh kesinambungan untuk mencapai tujuan bersama. Hubungan yang terjalin baik juga akan mempengaruhi kinerja karyawannya. Evaluasi kinerja pegawai di dalam organisasi atau perusahaan mempunyai manfaat yang sangat besar, baik bagi karyawan itu sendiri maupun bagi organisasi atau perusahaan. Evaluasi kinerja karyawan bermanfaat untuk jangka waktu yang panjang, karena evaluasi sumber daya manusia merupakan aset yang penting bagi organisasi atau perusahaan bagi keberlangsungan hidup organisasi (Sitohang, dalam poppy 2014).

Salah satu sumber yang terpenting dalam suatu perusahaan terkait dalam kinerja bisnis adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yaitu karyawan yang mempunyai keterampilan dan kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditekuninya. Sumber daya manusia sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi akan memberikan

sumbangsih yang besar bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang saling membantu sama lain akan jauh lebih efektif. Sumber daya manusia berperan tidak hanya pada sistem teknologi dan prosedurnya dan sumber dana yang terdapat pada perusahaan. Berfungsinya segala bagian-bagian yang berada dalam organisasi tergantung pada kemampuan karyawan dalam organisasi terkait untuk bergerak menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Berbagai permasalahan yang dihadapi saat ini mengharuskan perusahaan untuk mencari solusi yang tepat, cepat, dan akurat. Terutama permasalahan yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam perusahaan. Tidak dapat dipungkiri, tenaga kerja merupakan urat nadi, unsur terpenting yang dibutuhkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengupayakan terciptanya karyawan yang loyal, kreatif inovatif, berorientasi ke depan dan mampu berpikir kritis. Tujuan utama dari sebuah organisasi tidak hanya sekedar tercapai sesuai dengan direncanakan tetapi selain itu juga harus terwujud suatu kegirahan kerja dan disiplin kerja yang baik dari para karyawan. Untuk terwujudnya suasana tersebut maka pemimpin berusaha mempengaruhi perilaku bawahan untuk bekerjasama mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi yang terjalin di KSPPS Binama terhadap pimpinan dan karyawan berjalan baik, pemimpin menganggap bahwa bawahan sebagai bagian dari keluarga dan tidak memperdulikan status jabatan, tetapi tetap profesional dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Komunikasi ini sangat diperlukan untuk menyampaikan program-program atau rencana meningkatkan produktifitas yang sedang dijalankan, rencana target penjualan dan lainnya. Selain antara atasan dan bawahan,

komunikasi antar karyawan juga diperlukan. Dengan adanya komunikasi antar karyawan, karyawan bisa memberikan informasi dan saling mengingatkan serta memberikan semangat dalam bekerja sehingga dapat bekerja secara optimal. Komunikasi yang terjalin sudah cukup baik, karyawan KSPPS Binama menganggap karyawan lain sebagai tim pendukung dalam menjalankan tugas.

Dalam memotivasi dan mempererat hubungan antar karyawan nya, pimpinan KSPPS Binama memberikan motivasi untuk lebih maju lagi dan memberikan pelatihan-pelatihan untuk mendorong kemampuan karyawannya. Didukung dengan lingkungan kerja yang aman, nyaman memberikan karyawan kenyamanan dalam bekerja. Hal tersebut akan berdampak positif bagi hubungan pemimpin dengan karyawannya. Visi dan misi yang diterapkan juga berpengaruh dalam menjalani pekerjaan. Lingkungan kerja yang dinilai baik akan berdampak bagi hubungan antar karyawan dan pimpinan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “pengaruh komunikasi Organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan Kspps Binama cab. Kota Semarang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Kspps Binama cabang kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Kspps Binama cabang kota Semarang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan?
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan?

### **1.4 Signifikansi Penelitian**

#### **1.4.1 Signifikansi Akademis**

- 1) Penelitian ini bermanfaat untuk pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi, terutama dalam kajian pengaruh komunikasi dan motivasi.
- 2) Menguji permasalahan secara ilmiah dan konstruktif untuk dijadikan sebagai acuan penelitian selanjutnya dan pengembangan teori yang sudah ada.

#### **1.4.2 Signifikansi Praktis**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi KSPPS BINAMA mengenai pengaruh komunikasi organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4.3 Signifikansi Sosial**

Data penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan pengetahuan tambahan bagi masyarakat lain yang akan meneliti tentang komunikasi organisasi, motivasi dan kinerja karyawan.

## 1.5 Kerangka Teori

### 1.5.1 Paradigma

Sebagai suatu konsep, istilah paradigme dikenal untuk pertama kali oleh Thomas Khun (Ardial, 2014:156), paradigme adalah suatu kerangka konseptual, termasuk nilai, teknik dan metode, yang disepakati dan digunakan oleh suatu komunitas dalam memahami atau mempersepsi segala sesuatu. Dengan demikian, fungsi utama paradigme adalah sebagai acuan dalam mengarahkan tindakan, baik tindakan sehari-hari maupun tindakan ilmiah. Sebagai acuan, maka lingkup suatu paradigme mencakup berbagai asumsi dasar yang berkaitan dengan aspek *ontologis*, *epistemologis* dan *metodologis*. Dengan kata lain, paradigme dapat diartikan sebagai cara berpikir atau cara memahami gejala dan fenomena semesta yang dianut oleh sekelompok masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigme *positivisme*. Paradigme *Positivisme* menurut beberapa pendapat yaitu komunikasi merupakan sebuah proses linier atau sebab akibat yang mencerminkan upaya pengirim pesan untuk mengubah pengetahuan penerima pesan yang pasif (Ardial, 2014 : 157)

Menurut paradigme *positivisme*, komunikasi merupakan sebuah proses linier atau proses sebab akibat yang mencerminkan upaya pengirim pesan untuk mengubah pengetahuan penerima pesan yang pasif. Paradigme ini memandang proses komunikasi ditentukan oleh pengirim (*source-oriented*). Berhasil atau tidaknya sebuah proses komunikasi bergantung pada upaya yang dilakukan oleh pengirim dalam mengemas pesan, menarik perhatian penerima ataupun

mempelajari sifat dan karakteristik penerima untuk menentukan strategi penyampaian pesan.

### 1.5.2 State Of The Art

No.	Penulis	Judul	Hasil
1.	Dimas Okta Ardiansyah	Pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan Dimediasi Oleh Kepuasan kinerja	Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Teknik penelitian menggunakan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejartera Tulungagung. Sampel penelitian diambil yaitu 152 orang. Teknik sampling yang digunakan yaitu Probabilitas sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi dapat meningkatkan kepuasan kerja di Pt.Pabrik kertas Setia Kawan hubungan baik antara atasan dan bawahan,

			adanya umpan balik, iklim komunikasi yang mendukung perspektif organisasi yang terarah dapat menambah kepuasan dalam bekerja.
2.	Haryanti dan Inten Primawestri	Pengaruh Komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat dengan komitmen organisasi sebagai variabel moderating.	Metode penelitian ini menggunakan survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan <i>probability sampling</i> yaitu <i>simple random sampling</i> . Populasi dalam penelitian ini adalah. Hasil penelitian yaitu hasil t menunjukk bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di RSUD Karanganyar. Ha ini semakin meningkatkan kinerja perawat. Hasil uji t untuk motivasi juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

--	--	--	--

### **Perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya**

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek penelitian. Jika sebelumnya, objek yang diteliti adalah Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejartera Tulungagung. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa komunikasi dapat meningkatkan kepuasan kinerja antara atasan dan juga bawahan, dengan iklim komunikasi yang mendukung perspektif organisasi yang terarah dapat menambah kepuasan dalam bekerja.

Begitu juga dengan penelitian yang kedua, penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating”. Penelitian ini menggunakan teknik probabilitas sample yang mempunyai hasil bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di RSUD Karanganyar. Ha ini semakin meningkatkan kinerja perawat. Hasil uji t untuk motivasi juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini fokus tentang pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan Kspps Binama cab. Semarang.

## **1.6 Teori Penelitian**

### **1.6.1 Komunikasi Organisasi**

Organisasi mempunyai peran yang sangat penting bagi kehidupan manusia, dan mungkin tidak banyak dari kita yang menyadari betapa dominan peran

organisasi dalam kehidupan kita. Amatai Etzioni :1964 (dalam Morissan,2013) mengemukakan bahwa kita dilahirkan di organisasi, menerima pendidikan di organisasi, kebanyakan dari kita menghabiskan waktu untuk organisasi, dan kita tinggal di tengah masyarakat yang bersifat organisasi.

Organisasi dibentuk melalui komunikasi ketika individu didalamnya saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama. Proses komunikasi terjadi dalam organisasi menghasilkan berbagai hal seperti hubungan kewenangan, terciptanya peran, adanya jaringan komunikasi, dan iklim komunikasi (Morrisan, 2013:383). Komunikasi organisasi menciptakan hasil keluaran akibat adanya interaksi antara individu dengan kelompok.

Berbagai sudut pandang yang digagas oleh para ahli, namun secara umum berbagai pandangan tersebut dapat dibagi menjadi lima aspek yang dapat menjelaskan ruang lingkup organisasi. Dalam bukunya Morrisan menjelaskan ruang lingkup organisasi sebagai berikut:

- a. Organisasi diciptakan melalui komunikasi.
- b. Kegiatan organisasi berfungsi untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama.
- c. Kegiatan komunikasi dalam organisasi menciptakan pola-pola yang mempengaruhi kehidupan organisasi.
- d. Proses komunikasi menciptakan karakter dan budaya organisasi.
- e. Pola komunikasi dan pengawasan dalam komunikasi organisasi menghilangkan dan menciptakan hambatan.

Komunikasi yang dilakukan individu dan kelompok dalam organisasi merupakan bagian penting dari proses komunikasi dalam organisasi. Misalnya, cara karyawan memberikan tanggapan atau respon terhadap atasannya akan menghasilkan suatu hubungan dengan kualitas tertentu yang akan memberikan kontribusi terhadap suatu organisasi. Kegiatan organisasi berfungsi untuk mencapai tujuan individu dan kemajuan bersama. Kegiatan organisasi memiliki tujuan dan tugas. Seseorang bekerja pasti memiliki tujuan masing-masing seperti mendapatkan gaji.

#### **1.6.1.1. Fungsi komunikasi dalam organisasi**

Dalam suatu organisasi komunikasi yang baik sangat dibutuhkan, agar pencapaian tujuan-tujuan organisasi terwujud. Ada beberapa fungsi komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku organisasi. Fungsi ini berjalan jika karyawan diwajibkan untuk menyampaikan keluhan mengenai keluhan terkait dengan pelaksanaan tugas dan kewajiban pegawai dalam organisasi.
2. Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi pegawai. Fungsi ini berjalan ketika pimpinan ingin meningkatkan kinerja karyawan.
3. Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi. Fungsi ini berperan ketika kelompok kerja menjadi sumber pertama dalam interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok organisasi ini merupakan mekanisme fundamental dimana masing-masing anggota organisasi dapat menunjukkan kekecewaan ataupun rasa puas mereka terhadap organisasi.

4. Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan dimana komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil suatu keputusan dengan penyajian data guna mengenali dan menilai berbagai alternatif keputusan (Sopiah: 2008).

#### **1.6.1.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja**

Dalam rangka peningkatan kinerja yang diinginkan, seorang pimpinan melakukan komunikasi mengenai target-target kerja yang ingin dicapai. Ketika karyawan mengalami kesulitan dan membutuhkan petunjuk dari atasan, karyawan juga melakukan komunikasi dengan atasannya. Semua komunikasi dalam pelaksanaan kerja ini ditunjukkan agar target kinerja yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik (Pace & Faules dalam Mulyana 2009: 45).

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antarayang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi terjadi kapanpun setidak-tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi menafsirkan suatu petunjuk (Mulyana, 2009:33).

## **1.6.2 Teori Motivasi**

Motivasi berasal dari kata latin *move* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif sehingga akan mencapai suatu keberhasilan dalam mewujudkan tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Hasibuan: 1998).

Menurut Davidoff (dalam Siagian: 2004) *motive or motivation refers to an internal state resulting from a need which incites behavior, usually directed toward fulfilling the needs*. Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa motivasi merupakan sesuatu yang berasal dari dalam diri seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Koontz (dalam Siagian: 2004) memberikan penjelasan bahwa motivasi mengacu kepada dorongan dan usaha untuk memenuhi dan memuaskan suatu kebutuhan atau untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan (Robbins: 2008) mengatakan bahwa motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan individual.

### **1.6.2.1 Pendekatan Teori Motivasi**

#### **1. Pengertian Motivasi**

Frederik Winslow Taylor mengemukakan teori motivasi klasik atau teori motivasi kebutuhan tunggal. Teori ini berpendapat bahwa manusia mau bekerja giat untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik atau biologisnya, berbentuk uang dan barang dari hasil kerjanya. Konsep dasar dari teori ini adalah orang akan giat bekerja, bila mana mendapatkan imbalan materi yang mempunyai kaitan dengan

tugas-tugasnya. Manajer menentukan bagaimana tugas yang dikerjakan dengan menggunakan sistem insentif untuk memotivasi para pekerja. Semakin banyak mereka berproduksi, semakin besar penghasilannya. Robbins dalam bukunya perilaku organisasi mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Sementara motivasi umum berkaitan pada usaha mencapai tujuan apa pun, kita akan mempersempit fokus tersebut menjadi tujuan-tujuan organisasional untuk mencerminkan minat kita terhadap perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan.

Tiga elemen utama dalam definisi Robbins dan Judge adalah intensitas, arah dan ketekunan. Intensitas berhubungan dengan seberapa giat orang berusaha. Intensitas yang tinggi tidak akan menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan kecuali upaya tersebut dikaitkan dengan arah yang menggabungkan organisasinya. Upaya yang diarahkan dengan konsistensi dan tujuan-tujuan organisasi merupakan jenis upaya yang seharusnya dilakukan. Yang terakhir adalah ketekunan. Dimensi ini merupakan ukuran mengenai berapa lama seseorang bisa mempertahankan usahanya. Individu-individu yang termotivasi yang bertahan melakukan tugas dalam waktu yang cukup lama demi mencapai tujuan mereka.

## A. Teori Motivasi Klasik

### 1. *Maslow's Need Hierarchy Theory*

Maslow dalam Robbin (2008:) mengemukakan teori motivasi yang dinamakan *Maslow's Need Hierarchy Theory/A Theory of Human Motivation* atau Teori Hierarki Kebutuhan dari Maslow. Hierarki Kebutuhan mengikuti teori jamak

yakni seseorang berperilaku atau bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang. Artinya, jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, muncul kebutuhan yang ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima.

1. Kebutuhan fisik dan biologis (*Physiological Needs*), yaitu kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan. Keinginan kebutuhan ini merangsang pegawai untuk bekerja dengan giat.

2. Kebutuhan keamanan dan keselamatan (*Safety and Security Needs*), yaitu kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan kerja. Kebutuhan disini mengarah kepada 2 (dua) bentuk, yaitu ;

- a. Kebutuhan akan keamanan jiwa pada saat mengerjakan pekerjaan.
- b. Kebutuhan keamanan harta ditempat pekerjaan saat jam-jam kerja.

3. Kebutuhan Sosial (*Affiliation or Acceptance Needs*), kebutuhan sosial yang dimaksud adalah :

- a. Dapat diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya (*sense of belonging*).
- b. Kebutuhan akan rasa dihormati.
- c. Kebutuhan akan kemajuan dan tidak gagal (*sense of achievement*), baik dalam karir dan sebagainya.

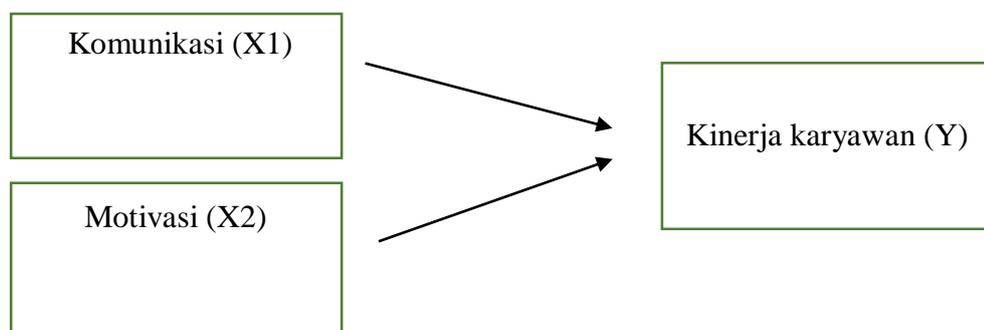
d. Kebutuhan akan perasaan akan ikut serta (*sense of partisipation*) dalam berbagai kegiatan organisasi dan diberikan kesempatan untuk mengemukakan saran dan pendapat kepada pimpinan mereka.

4. *Esteem or Status Needs*, yaitu kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestise dari pegawai dan lingkungannya.

5. *Self Actualization*, yaitu kebutuhan akan adanya aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan aktualisasi diri ini dipenuhi berdasarkan usaha atau keinginan individu itu sendiri. Aktualisasi diri berhubungan dengan peningkatan jenjang karir individu.

## 1.7 Matriks

Gambaran hubungan antar variabel :



## 1.8 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsini,2010:68).

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh positif antara komunikasi organisasi (X1) dengan kinerja karyawan (Y)

H2 : Terdapat pengaruh positif antara motivasi (X2) dengan kinerja karyawan (Y)

## **1.9 Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas.

### **1.9.1 Komunikasi**

Komunikasi dalam organisasi dapat terjadi dalam bentuk kata-kata yang ditulis atau diucapkan, gesture, atau simbol visual yang menghasilkan perubahan tingkah laku di dalam organisasi, baik antara manajer-manajer, karyawan-karyawan, dan asosiasi yang terlibat dalam pemberian ataupun mentransfer komunikasi. Komunikasi organisasi dalam proses penyampain pesan atau informasi yang dilakukan oleh para pemimpin atau manajer, misalnya yang bertindak sebagai komunikator, memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi perilaku organisasi. Sebagai komunikator, seorang manajer harus menyesuaikan peran yang sedang dia lakukan (ruliana, poppy 2014).

### **1.9.2 Motivasi**

Robert Holler (dalam Soetopo, 2012:109) yang menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Di pekerjaan, kita perlu mempengaruhi bawahan untuk menyelaraskan motivasinya dengan kebutuhan organisasi. Motivasi kerja adalah

hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang semua menggunakan perilaku tertentu. Idealnya, perilaku ini akan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi.

### **1.9.2 Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab (Mangkunegara: 2009:18). Adapun indikator variabelnya adalah :

2. Pengetahuan tentang pekerjaan
3. Kualitas pekerjaan
4. Produktifitas
5. Inisiatif dan pemecahan masalah

### **1.10 Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah penarikan batasan yang dapat menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih yang lebih substansive dari suatu konsep. Tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sama sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang diteliti.

a. Indikator- indikator komunikasi dapat diukur sebagai berikut :

1. Pertukaran informasi
2. Pengiriman makna

3. Proses aktivitas komunikasi
- b. Indikator-indikator yang dapat diukur dari motivasi :
1. Dorongan untuk mencapai suatu tujuan dan memenuhi kebutuhan
  2. Gaji
  3. Hubungan kerja
  4. Lingkungan kerja
- c. Indikator-indikator yang dapat diukur dari kinerja karyawan :
1. Tanggung jawab
  2. Pengetahuan tentang pekerjaan
  3. Produktifitas
  4. Inisiatif dan pemecahan masalah

## **1.11 Metode Penelitian**

### **1.11.1 Tipe Penelitian**

Metodologi penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan metode riset survei eksplanatif. Riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. (Rachmat Kriyantono, 2010:55). Sedangkan metode riset survei eksplanatif yakni tipe penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa yaitu hubungan pada variabel bebas yakni Pengaruh Komunikasi (X1), Motivasi (X2) dengan variabel terikat yaitu Kinerja karyawan (Y). Tipe penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

## **1.11.2 Populasi dan sampel**

### **1.11.2.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Suharsimi, 2010:108). Populasi adalah keseluruhan bagian bilangan individu, objek gejala, atau peristiwa untuk generalisasi satu kesimpulan yang akan dikenakan. Populasi pada penelitian adalah seluruh pegawai KSPPS Binama Cab. Semarang yang berjumlah 114 orang.

### **1.11.3 Sampel**

Menurut Suharimi (2010:109) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dengan toleransi tingkat kesalahan 10% dari jumlah populasi, maka sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

### **Rumus Slovin**

Untuk menentukan beberapa nominal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin seperti berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, misalnya 10 %.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{114}{1 + 114(0,1)^2}$$

$$n = \frac{114}{2,14}$$

$$n = 53,271$$

$$= 53$$

### **1.12 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan jenis sampling purposive. Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

### **1.13 Jenis Dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dikelompokkan ke dalam dua golongan yaitu sebagai berikut :

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual maupun dari suatu instansi yang mengolah data untuk keperluan dirinya sendiri. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah karyawan KSPPS Binama Cab.Semarang yang diperoleh dengan menggunakan kuisisioner.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendapatkan informasi atau keterangan dari objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual maupun dari suatu instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari para pengguna.

### **1.14 Teknik Perolehan Data**

#### 1. Kuisisioner

Kuisisioner melalui sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui terkait objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan menggunakan instrument penelitian berupa kuisisioner atau angket yang disebarkan kepada responden yang berisi sejumlah daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari dalam.

#### 2. Studi Pustaka

Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literature, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan peneltian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

### 1.15 Skala Pengukuran

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Ordinal. Skala Ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut sebagai variabel (Sugiyono, 2012 : 93). Masing-masing dari jawaban yang diberikan akan diberi skor :

- a. Sangat Setuju (SS) diberi Skor 5
- b. Setuju (S) diberi Skor 4
- c. Netral (N) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

**Tabel 1.1 Matriks**

<b>NO</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>TOLOK UKUR</b>	<b>SKALA</b>
<b>1</b>	<b>Komunikasi</b>	Pertukaran Informasi	Pertukaran informasi dari atasan ke bawahan atau sebaliknya	Ordinal
		Pengiriman makna	Mengerti tidaknya karyawan terhadap tugas yang diberikan oleh pimpinan	Ordinal
		Proses aktivitas komunikasi	Seberapa sering komunikasi terjalin diantara pimpinan dan karyawan	Ordinal

2	<b>Motivasi</b>	Dorongan kerja	-Dorongan dari atasan atau pimpinan untuk mencapai tujuan perusahaan -Dorongan karyawan untuk bekerja	Ordinal
		Gaji	-Cukup tidaknya gaji yang diperoleh karyawan -Ada tidaknya tunjangan yang diberikan oleh perusahaan	Ordinal
		Hubungan kerja	Hubungan kerja yang terjalin di perusahaan	Ordinal
		Lingkungan kerja	Lingkungan kerja yang dibangun di perusahaan	Ordinal
3	<b>Kinerja Karyawan</b>	Tanggung jawab	Tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
		Pengetahuan tentang pekerjaan	Seberapa mengerti karyawan tentang pekerjaan yang diberikan	Ordinal
		Produktivitas	-Aktif tidaknya karyawan di perusahaan	Ordinal
		Inisiatif dan Pemecahan masalah	-Inisiatif yang diambil karyawan dalam pekerjaan	Ordinal

			-Ada tidaknya usaha yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah pekerjaan -Inisiatif untuk mencari jalan keluar dalam permasalahan.	
--	--	--	---	--

### 1.16 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu (Hasan, 2008:24). Agar dapat dikelompokkan secara baik, perlu dilakukan kegiatan awal sebagai berikut :

1. Editing, yaitu proses memeriksa data yang sudah terkumpul, meliputi kelengkapan isian, keterbacaan tulisan, kejelasan jawaban, relevansi jawaban, keseragaman satuan data yang digunakan, dan sebagainya.
2. Coding, yaitu kegiatan memberikan kode pada setiap data yang terkumpul disetiap instrument penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan dalam penganalisan dan penafsiran data. Dengan kata lain menyeleksi atau meneliti kembali data yang telah masuk agar sesuai dengan aturan yang telah di tentukan.
3. Tabulating, yaitu memasukan data yang sudah dikelompokkan kedalam tabel-tabel agar mudah dipahami.

## **1.17 Validitas & Reliabilitas Data**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrument. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  dihitung dengan  $r$  table untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel. Pada penampilan output SPSS 16.0 pada *Cronbach Alpha* di kolom *correlated item-total correlation*, jika  $r$  dihitung lebih besar dari table dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indicator tersebut dinyatakan valid (Prayitno, 2010:14).

Pengukuran uji validitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana adalah jumlah sampel responden. Kriteria instrument dikatakan valid apabila nilai korelasi (*Pearson Correlation*) adalah positif dan nilai probabilitas korelasi {sig. (2-tailed)}  $\leq$  derajat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

### **2. Uji Realibilitas**

Uji Reabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indicator dari variable atau mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indicator dari variabel atau konstruk (Prayitno, 2010: 15). Suatu kuisisioner dinyatakan tepat jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan dua cara lain yaitu :

1. Pengukuran ulang

Responden akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

2. Pengukuran hasil sekali saja

Pengukuran dilakukan sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban. SPSS for Windows Release 16.00 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan hasil uji statistik *Cronbach Alpha*. Untuk memudahkan perhitungan menurut Prayitno (2010:14) SPSS 16 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan hasil uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$

### **1.18 Teknik Analisis Data**

Tahapan paling penting dalam sebuah penelitian, sehingga akan dapat hasil yang mendekati kebenaran secara objektif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini

1. Analisis Kuantitatif

Merupakan suatu analisa yang menggunakan alat bantu statistik dengan ukuran besaran signifikansi. Analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu statistik.

#### **Korelasi Spearman Rank**

Sumber data untuk kedua variabel yang akan dikonversikan akan dapat berasal dari sumber yang tidak sama, jenis data yang dikorelasikan adalah data

ordinal, serta data dari kedua variabel tidak harus memberntuk distribusi normal. Jadi korelasi Spearman Rank adalah bekerja dengan dua ordinal atau berjenjang atau ranking, dan bebas distribusi. (Sugiyono, 2012)

rumus Korelasi Spearman Rank

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$\rho$  = koefisien korelasi Spearman Rank

#### Korelasi Regresi Ganda

Korelasi dan regresi keduanya mempunyai erat. Setiap regresi dipastikan terdapat korelasinya. Tetapi, belum tentu korelasi antara dua variabel mempunyai hubungan kausal (sebab akibat) atau hubungan fungsional. Menurut Mustikoweni dalam kriyantono (2008 : 181) , Regresi ditunjukkan untuk mencari derajat bentuk hubungan dua variabel atau lebih dalam bentuk hubungan dua variabel mempunyai hubungan kausal atau tidak, maka harus didasarkan pada teori atau konsep-konsep tentang dua variabel tersebut. Regresi ini digunakan bila penyebab diperkirakan lebih dari satu variabel.

$$\text{Rumus : } Y = a + bX_1 + cX_2 + \dots + kX_k$$