

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Mas dan Haris (2020:7) menyatakan bahwa kata atau istilah “komunikasi” (Bahasa Inggris “*communication*”) berasal dari Bahasa Latin “*communivatus*” yang berarti “berbagi” atau “menjadi milik bersama”. Dengan demikian, kata komunikasi menurut kamus bahasa mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan. Komunikasi dapat diartikan juga sebagai proses sharing diantara pihak-pihak yang melakukan aktifitas komunikasi tersebut.

Umam dalam Laksono (2021) menyatakan bahwa “komunikasi diartikan sebagai sebuah pembicaraan atau saling tukar menukar percakapan dan pendapat sehingga akan terjalin terus kebersamaan dan kekompakan”.

Menurut Siregar *et all* (2021:12) komunikasi dapat diartikan mengadakan pembicaraan dengan mengirimkan dan menerima pesan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam mencapai kesamaan pemahaman dengan menggunakan cara berkomunikasi yang biasa melalui lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal nonverbal.

Nainggolan *et all* (2021:3) mengatakan proses komunikasi dalam organisasi memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Untuk mengoptimalkan peran tersebut komunikasi dalam organisasi juga perlu memperhatikan bagaimana cara, media, dalam berkomunikasi seperti komunikasi antara atasan, atasan bawahan, sesama bawahan agar tidak terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi maupun pesan di dalam organisasi. Untuk itu, peran dari komunikasi dalam organisasi perlu dipahami oleh seluruh pihak yang berkaitan. Jika komunikasi berjalan dengan baik, maka hubungan antara atasan dengan bawahan, sesama bawahan terjalin dengan harmonis.

Menurut Dinata (2022) “komunikasi yang baik dalam organisasi, dapat menjadi sumber keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai apa

yang diharapkan. Komunikasi menjadi tonggak awal dari karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di perusahaan”.

Komunikasi adalah elemen terpenting dalam suatu organisasi. Organisasi harus melakukan komunikasi, baik di lingkup internal maupun eksternal, untuk keberlangsungan dan perkembangan organisasi. Komunikasi bisa sebagai penyampaian informasi dan pertukaran informasi antara dua orang atau lebih. Dalam organisasi perlu memiliki komunikasi yang baik agar tujuan dapat tercapai dan memiliki hubungan kerja yang baik

2.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi

Berdasarkan bahasa dalam penyampaian pesan, bentuk komunikasi organisasi dibagi menjadi komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Jika komunikasi verbal maupun non verbal dibangun dengan baik dalam suatu organisasi, maka akan tercipta hubungan kerja yang harmonis dan dapat menyelesaikan segala persoalan dan tantangan yang dihadapi organisasi.

Terdapat beberapa jenis-jenis komunikasi menurut Menurut Siregar *et all* (2021:85) :

1. Komunikasi Verbal (*Verbal Communication*)
Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi atau penyampaian pesan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata.
2. Komunikasi Non-Verbal (*Non Verbal Communication*)
Komunikasi non-verbal dapat memberikan penguatan, penekanan, maupun dapat menggantikan komunikasi verbal. Komunikasi non-verbal dapat memberikan ruang bagi seseorang untuk mengekspresikan apa yang ada dalam pikiran dan perasaannya tanpa mengeluarkan kata-kata atau disebut juga sebagai bahasa isyarat.

Menurut Pohan (2021) ada lima jenis komunikasi :

1. Komunikasi berdasarkan Penyampaian
2. Komunikasi berdasarkan Prilaku
3. Komunikasi berdasarkan Kelangsungannya
4. Komunikasi Berdasarkan Maksud Komunikasi
5. Komunikasi Berdasarkan Ruang Lingkup

2.1.3 Model dan Tujuan Komunikasi

Model komunikasi dan tujuan dibuat supaya mempermudah dalam memahami proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi.

Nainggolan *et all* (2021:50) menyatakan secara umum terdapat dua jaringan dalam organisasi yaitu komunikasi formal dan komunikasi non formal. Komunikasi formal merupakan jaringan komunikasi yang arah aliran komunikasi yang mengikuti hirarki dari suatu organisasi sedangkan komunikasi non formal merupakan komunikasi yang tidak mengikuti hirarki dari suatu organisasi.

Menurut Tahalele (2023) Model dalam komunikasi diartikan penjelasan secara visual menggunakan garis dan gambar untuk menjelaskan berbagai komponen dan proses komunikasi. Model komunikasinya berfungsi sebagai sarana untuk menjelaskan, memprediksikan dan juga mengukur fenomena. Terdapat berbagai model dalam komunikasi namun secara umum model dalam komunikasi terbagi menjadi tiga perpektif yaitu model linear (pola komunikasi satu arah), model interaksional (komunikasi dua arah) dan model transaksional (proses kooperatif: pengirim dan penerima sama-sama bertanggungjawab terhadap dampak dan efektivitas komunikasi yang terjadi).

Dengan memahami model dalam komunikasi dapat membantu individu dalam memaksimalkan fungsi komunikasi, meminimalkan kegagalan dalam berkomunikasi dan juga mengembangkan ilmu komunikasi.

Tujuan Komunikasi

Siregar *et all* (2021:196) menyatakan ada empat tujuan atau motif komunikasi yang perlu dikemukakan di sini. Motif atau tujuan ini tidak perlu dikemukakan secara sadar, juga tidak perlu mereka yang terlibat menyepakati tujuan komunikasi mereka. Tujuan dapat disadari ataupun tidak, dapat dikenali ataupun tidak. Selanjutnya, meskipun teknologi komunikasi berubah dengan cepat dan drastis (mengirimkan surat elektronika, bekerja dengan komputer) tujuan komunikasi pada dasarnya tetap sama, bagaimanapun hebatnya revolusi elektronika dan revolusi-revolusi lain yang akan datang.

a. Menemukan

Salah satu tujuan utama komunikasi menyangkut penemuan diri (personal discovery). Bila anda berkomunikasi dengan orang

lain, anda belajar mengenai diri sendiri selain juga tentang orang lain.

- b. Untuk Berhubungan
Salah satu motivasi kita yang paling kuat adalah berhubungan dengan orang lain (membina dan memelihara hubungan dengan orang lain).
- c. Untuk Meyakinkan
Media masa ada sebagian besar untuk meyakinkan kita agar mengubah sikap dan perilaku kita.
- d. Untuk bermain
Kita menggunakan banyak perilaku komunikasi untuk bermain dan menghibur diri. Kita mendengarkan pelawak, pembicaraan, musik dan film sebagian besar untuk hiburan.

Menurut Mas (2020:31) ada 3 tujuan komunikasi

1. “Untuk mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang
2. Menyampaikan informasi tentang nilai dan iklim organisasi
3. Untuk mendorong kekuatan program perubahan organisasi.”

2.1.4 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Pentingnya komunikasi dalam hubungan dengan pekerjaan ditunjukkan oleh banyaknya waktu yang dipergunakan untuk berkomunikasi.

Menurut Siregar *et all* (2021:194) ada 4 fungsi utama dalam organisasi yaitu kontrol, motivasi, pengungkapan emosi dan informasi. Tidak satupun dari keempat fungsi ini yang harus dipandang sebagai hal yang tidak penting daripada yang lain. Agar berkinerja secara efektif organisasi perlu mempertahankan beberapa macam pengendalian terhadap anggotanya, merangsang para anggota untuk berkinerja, menyediakan sarana untuk pengungkapan emosi dan membuat pilihan-pilihan keputusan. Fungsi komunikasi antara lain:

- a. Fungsi kontrol yang berfungsi untuk mengontrol perilaku anggota dalam berbagai cara seperti mengkomunikasikan keluhan tentang pekerjaan kepada pimpinan
- b. Fungsi motivasi yaitu komunikasi yang bisa memelihara motivasi dan menjelaskan apa yang akan dikerjakan untuk meningkatkan prestasi kerja.
- c. Fungsi ekspresi emosi yaitu memberikan pelepasan ketegangan untuk ekspresi emosional dan pemenuhan kebutuhan
- d. Fungsi informasi yaitu memberikan informasi yang dibutuhkan anggota untuk membuat keputusan.

Menurut Sopiah dalam Nainggolan *et all* (2021:3) Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan. Peran manajer sangat penting untuk fungsi ini dikarenakan manajer akan memberikan penilaian dan menyampaikan hasil kinerja karyawan apakah sudah sesuai dengan arahan yang disampaikannya atau tidak, serta memberikan evaluasi kepada karyawan bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya komunikasi dalam organisasi memberikan peran dalam hal proses pengambilan keputusan.

Dari fungsi komunikasi di atas, menunjukkan bentuk emosi yang dari masing-masing individu dalam berkomunikasi seperti kecewa, bahagia, puas dan lain sebagainya. Dengan demikian dibutuhkan kemampuan untuk melakukan komunikasi yang baik, yang berdampak pada banyaknya manfaat yang diterima, baik kepada pimpinan, anggota maupun aktivitas yang ada di organisasi.

2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Secara umum faktor yang mempengaruhi komunikasi organisasi dibedakan atas kemampuan personal dalam menyampaikan pesan atau kemampuan menyesuaikan diri dengan situasi komunikasi. Misalnya komunikasi di dalam suatu kantor tentunya berbeda dengan komunikasi yang dilakukan di khalayak/masyarakat, selain faktor situasi kemampuan komunikasi juga disesuaikan dengan kondisi/keadaan yang terjadi di masyarakat.

Menurut Busro (2018:212) ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator dan faktor dari pihak receiver atau komunikan.

1. Faktor dari pihak sender atau komunikator, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan sender, media saluran yang digunakan. Sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan, komunikator perlu menguasai cara-cara penyampaian, baik secara tertulis maupun lisan.
2. Faktor receiver atau komunikan, keterampilan, sikap, pengetahuan dan media saluran yang digunakan. Keterampilan komunikan dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan akan dapat dengan mudah

dimengerti dengan baik jika komunikan mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

3. Komunikasi harus juga mampu membaca intonasi pesan, meskipun pesan tersebut disampaikan dalam bentuk tulisan, sehingga tidak terjadi gagal paham (salah paham).

Menurut Musliamin (2018) Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terjadi antara dua pihak penerima dan pemberi atau komunikan yang saling mempengaruhi hubungan, hal ini sesuai dengan pendapat De Vito dalam Tenri yang menyatakan bahwa “komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua lembaga atau sekelompok orang dengan beberapa efek dan antara berapa umpan balik”. Jadi ketika berkomunikasi akan organisasi tersebut mengharapkan feed back antara pihak komunikan dengan pihak komunikator. Selanjutnya Hal De:Vito juga mengemukakan faktor yang berkaitan dengan komunikasi sebagai berikut

- a) Keterbukaan
- b) Empati
- c) Sikap mendukung
- d) Sikap positif
- e) Kesamaan.

2.1.6 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam organisasi, komunikasi sangat dibutuhkan, seperti seorang atasan dan bawahan membutuhkan informasi sehubungan dengan tugas dan kepentingan masing-masing. “Menurut Hamali dalam Safarini (2020) mengatakan bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya”.

Pendapat Mangkunegara dalam Salfadri (2022) faktor kemampuan mempengaruhi kinerja seorang pegawai secara positif dimana kemampuan seorang pegawai untuk bisa menyampaikan informasi kepada pihak lainnya dengan efektif dan efisien. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi diperlukan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kerjasama sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan kinerja pegawai meningkat. Sedangkan komunikasi yang

Tanpa adanya komunikasi yang efektif, maka kerjasama pun menjadi tidak optimal dan tidak dapat mencapai sarannya. Ada berbagai cara yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan dan mengembangkan prestasi karyawan, salah satu yang digunakan adalah komunikasi antar individu-individu yang ada dalam organisasi, misalnya antar pimpinan dengan karyawan secara timbal balik maupun antar sesama karyawan.

2.1.7 Indikator Komunikasi

Dalam melakukan komunikasi, adakalanya hasilnya tidak sesuai dengan apa yang anda harapkan. Dengan kata lain, komunikasi yang dilakukan tidak efektif dan tidak mencapai sasaran dengan baik.

Menurut Purwanto (2018:9) dalam melakukan komunikasi yang efektif ada beberapa indikator yang perlu dilakukan diantaranya:

1. Persepsi

Komunikasi harus dapat memprediksi apakah pesan-pesan yang akan disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Audiens sebagai penerima pesan lalu akan mengantisipasi reaksi komunikator untuk menyusun pesan penyesuaian untuk menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi tersebut.

2. Ketepatan

Secara umum audiens mempunyai suatu kerangka berfikir. Agar komunikasi yang dilakukan mencapai sasaran, maka seseorang perlu mengekspresikan sesuatu sesuai dengan apa yang ada dalam kerangka berfikir mereka, apabila hal itu diabaikan, maka yang muncul adalah miss communication.

3. Kredibilitas

Dalam berkomunikasi komunikator perlu memiliki suatu keyakinan bahwa para audiens adalah orang-orang yang dapat dipercaya. Demikian jugasebaliknya, komunikator harus mempunyai suatu keyakinan akan inti pesan dan maksud yang ingin mereka sampaikan.

4. Pengendalian

Dalam berkomunikasi, audiens akan memberikan suatu reaksi atau tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Reaksi mereka dapat membuat komunikator tertawa, menangis, bertindak, mengubah pikiran, atau lemah lembut. Hal ini ditentukan oleh intensitas reaksi yang dilontarkan audiens terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator. Sebaliknya reaksi audiens tergantung pada berhasil atau tidaknya

komunikator mengendalikan audiensnya saat melakukan komunikasi.

5. Keharmonisan

Komunikator yang baik tentu akan selalu dapat menjaga hubungan yang baik dengan audiens sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan mencapai tujuannya.

2.2 Motivasi

2.2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi menyangkut perilaku manusia dan merupakan unsur yang vital dalam manajemen. Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat, rela dan penuh tanggung jawab. Motivasi atau dorongan untuk bekerja sangat penting bagi tinggi rendahnya produktivitas perusahaan. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan atau pekerja untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Sebaliknya apabila terdapat motivasi yang besar dari para karyawan maka hal tersebut merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut Kadarisma dalam Marayasa *et all* (2019) “Motivasi adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya”.

Menurut Arianto (2020) Motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong diri manusia untuk memenuhi berbagai kebutuhannya dengan cara mengarahkan daya dan potensi seseorang agar mau bekerja secara produktif serta giat dalam bekerja baik sesuai dengan tugas dan kewajiban untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.

Tanpa adanya motivasi dari para karyawan atau pekerja dan atasan dengan bawahan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Sebaliknya apabila terdapat motivasi yang besar dari para karyawan atau atasan maka hal tersebut merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

2.2.2 Jenis-Jenis Motivasi

Alasan kenapa butuh motivasi adalah agar manusia bisa mencapai hal yang lebih nyata sejalan dengan tujuan. Motivasi adalah dorongan atau daya penggerak untuk melakukan sesuatu, baik berasal dari dalam diri maupun luar.

Menurut Hasibuan dalam Benny (2021) Terdapat dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif: Motivasi Positif maksudnya manager memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar. Dengan motivasi yang positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena pada umumnya manusia senang menerima sesuatu yang baik. Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini, semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik. Motivasi negatif merupakan suatu dorongan untuk bekerja yang didasarkan karena adanya rasa takut dan tekanan dari luar, sehingga motivasi negatif tumbuh akibat ancaman dan paksaan. Motivasi negatif tidak menjamin peningkatan prestasi, motivasi ini dilakukan agar karyawan berusaha untuk menghindarinya. Dengan demikian akan timbul dorongan dalam diri karyawan tersebut untuk bekerja sebaik-baiknya supaya terhindar dari hukuman. Tetapi hendaknya pemberian motivasi ini dilakukan dengan tepat dan wajar.

Kedua jenis motivasi di atas sering digunakan oleh suatu organisasi. Penggunaannya harus tepat dan seimbang supaya dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Yang menjadi masalah ialah kapan motivasi positif atau motivasi negatif diberikan agar efektif merangsang kerja pegawai. Motivasi positif efektif untuk jangka panjang sedangkan motivasi negatif efektif untuk jangka pendek.

2.2.3 Teori Motivasi

Untuk mengetahui cara dan tindakan yang tepat untuk memotivasi karyawan, terlebih dahulu perlu dipahami teori-teori motivasi.

Menurut Palinggi (2019:82) teori motivasi ada empat yaitu:

1. Teori Kebutuhan (*Maslow's Model*)

Teori ini digunakan untuk menunjukkan kebutuhan seseorang yang harus dipenuhi agar individu tersebut termotivasi untuk bekerja.

2. Teori Penguatan (*Reinforcement Theory*)
Jadi menurut teori ini, motivasi seseorang bekerja tergantung pada penghargaan yang diterimanya dan akibat yang akan dialaminya nanti.
3. Teori Harapan (*Expectancy Theory*)
Teori ekspektansi menyatakan bahwa motivasi kerja dideterminasi oleh keyakinan-keyakinan individual sehubungan dengan hubungan upaya-kinerja dan didambakannya berbagai macam hasil kerja, yang berkaitan dengan tingkat kinerja yang berbeda-beda.
4. Teori Penetapan Tujuan Locke
Teori penetapan tujuan (*Goalselling Theory*) ini merupakan suatu teori yang menyatakan bahwa tujuan-tujuan yang sifatnya spesifik atau sulit cenderung rnenghasitkan kinerja (*performance*) yang lebih tinggi.

Menurut Agustini (2019:31) teori motivasi terbagi atas dua yaitu:

A. Teori Kepuasan

1. Teori Hierarki Kebutuhan oleh Abraham Maslow
Teori Hierarki Kebutuhan oleh Abraham Maslow Abraham Maslow mengemukakan bahwa pada dasarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok. Ia menunjukkannya dalam 5 tingkatan yang berbentuk piramid, dimulai dari kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologis yang lebih kompleks; yang hanya akan penting setelah kebutuhan dasar terpenuhi.
2. Teori Dua Faktor oleh Frederick Herzberg
Psikologi ini berkeyakinan bahwa hubungan antara pekerja pada pekerjaannya merupakan hubungan dasar dan bahwa sikapnya terhadap pekerjaan ini sangat menentukan sukses atau kegagalan pekerja tersebut
3. Teori X dan Teori Y oleh Dauglas Mc. Gregor
Teori X menyatakan bahwa pada dasarnya manusia adalah makhluk pemalas yang tidak suka bekerja serta senang menghindar dari pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Teori Y memiliki anggapan bahwa kerja adalah kodrat manusia seperti halnya kegiatan sehari-hari lainnya.
4. Teori Kebutuhan Yang Dipelajari oleh Mc Clelland
Teori Kebutuhan Yang Dipelajari oleh Mc Clelland Dikemukakan oleh Mc Clelland, menyatakan bahwa ada tiga hal penting yang menjadi kebutuhan manusia, yaitu: a. Need for achievement (kebutuhan akan prestasi) b. Need for affiliation (kebutuhan akan hubungan sosial/hampir sama dengan socialneednya Maslow)

B. Teori Proses

1. Teori Harapan

Teori pengharapan mengatakan seorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia meyakini upaya akan menghantar kesuatu penilaian kinerja yang baik,

2. Teori Keadilan

Artinya, apabila seorang pegawai mempunyai persepsi bahwa imbalan yang diterimanya tidak memadai seperti seorang akan berusaha memperoleh imbalan yang lebih besar, atau mengurangi intensitas usaha yang dibuat dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Teori Penguatan

Operant Conditioning atau pengkondisian operan adalah suatu proses penguatan perilaku operan (penguatan positif atau negatif) yang dapat mengakibatkan perilaku tersebut dapat berulang kembali atau menghilang sesuai dengan keinginan.

4. Teori Penetapan Tujuan

Teori penetapan tujuan ini merupakan suatu teori motivasi proses yang berfokus pada proses penetapan tujuan. Riset menunjukkan bahwa motivasi dan komitmen lebih tinggi apabila bawahan berpartisipasi dalam menetapkan tujuan

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Banyak hal yang dapat mempengaruhi apakah motivasi dapat memberikan hasil yang diinginkan atau tidak, hal ini tergantung dari bagaimana perusahaan mampu mengelola faktor-faktor yang terkait sehingga tujuan pemberian motivasi dapat berjalan sesuai rencana. Motivasi sebagai proses psikologis pada diri seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Menurut Agustini (2019:45) ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi tersebut dapat dibedakan atas:

1. Faktor di dalam diri individu (intern), yaitu:
 - a) Usia, Kematangan pribadi
 - b) Tingkat pendidikan
 - c) Keinginan dan harapan pribadi
 - d) Kebutuhan
 - e) Kelelahan dan kebosanan
 - f) Kepuasan kerja
2. Faktor di luar diri individu (ekstern), yaitu:

- a) Lingkungan kerja yang menyenangkan
- b) Kompensasi yang memadai
- c) Supervisi yang baik
- d) Adanya penghargaan atas prestasi
- e) Status dan tanggungjawab
- f) Peraturan yang berlaku
- g) Budaya organisasi

2.2.5 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi menjadi bagian penting dalam memajukan kualitas sumber daya manusia, hal tersebut didukung dengan kualitas sumber daya manusia pada organisasi yang bagus akan sangat mendukung dalam aktivitas organisasi.

Menurut Suparman (2023) menyatakan bahwa “motivasi yang ada di seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang mereka hasilkan dalam melakukan pekerjaan”.

Hikmah (2021) mengemukakan bahwa motivasi dapat menimbulkan dorongan kerja ataupun semangat dalam melakukan rutinitas kerja. Rutinitas pekerjaan bisa membuat setiap pegawai merasa bosan dan jenuh. Pemberian motivasi ini memberikan dorongan untuk pegawai yang berkaitan supaya dapat bekerja dengan optimal. Motivasi kerja ini menjadi menjadi suatu kekuatan pendorong untuk bekerja dan memperoleh hasil kinerja yang efektif dan efisien.

Motivasi berfungsi untuk bekerja secara baik dan bahkan melebihi deskripsi kerjanya karena ada posisi tinggi yang ingin dicapai. Selain itu pegawai juga akan memperhatikan dan meningkatkan kemampuan yang akan mendukung kinerja yang bagus, seperti keterampilan, berkomunikasi, mengelola waktu, mengelola anggaran dan memimpin.

2.2.6 Indikator Motivasi

Bagi manajemen motivasi adalah menciptakan kondisi yang mampu mendorong setiap pekerja melakukan tugas-tugasnya dengan rasa senang dan puas. Dengan kata lain manajemen sebagai proses mendayagunakan orang lain untuk mencapai suatu tujuan, hanya berlangsung efektif dan efisien, jika manager mampu memotivasi para pekerja dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Zameer dalam Marayasa (2019) Motivasi merupakan keinginan karyawan untuk melakukan sesuatu yang diberikan dan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab, sedangkan indikator motivasi yang terdiri dari:

- a. Gaji, adalah suatu bentuk pembayaran periodik dari seorang majikan pada karyawannya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja.
- b. Bonus, adalah kompensasi tambahan yang diberikan kepada seorang karyawan yang nilainya di atas gaji normalnya.
- c. Jaminan Kesejahteraan Karyawan, adalah balas jasa yang diterima oleh pekerja dalam bentuk selain upah atau gaji langsung
- d. Perasaan aman memiliki pekerjaan, adalah perasaan aman karena memiliki penghasilan tetap untuk bertahan hidup.
- e. Promosi, adalah penghargaan dengan kenaikan jabatan dalam suatu organisasi ataupun instansi baik dalam pemerintahan maupun non pemerintah (swasta).

Dari indikator gaji, bonus, jaminan Kesejahteraan Karyawan, perasaan aman memiliki pekerjaan dan promosi dapat membuat karyawan merasa semangat dalam bekerja, nyaman, dapat pengakuan dari atasan, jaminan kesehatan dari perusahaan dan lain sebagainya yang membuat karyawan menghargai dan menjaga kinerja dengan baik.

2.3 Kinerja karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut.

Menurut Robbins dalam Budiyanto (2020:2) Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

Budiyanto (2020:11) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/

kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika, yang tertuang dalam perumusan strategi perencanaan (*strategic planning*) organisasi bersangkutan.

Menurut peneliti kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut dalam pekerjaannya dan menunjukkan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut.

2.3.2 Karakteristik Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara dalam Silaen (2021:6) Orang yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Mempunyai komitmen yang tinggi.
- b. Risiko yang dihadapi berani diambil dan ditanggung.
- c. Tujuan yang realistis dimiliki.
- d. Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan rencana kerja yang menyeluruh dimiliki.
- e. Umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dapat dimanfaatkan.
- f. Rencana yang telah diprogramkan dapat direalisasikan.

2.3.3 Tujuan Dan Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja digunakan untuk memberitahukan pada karyawan sejauh mana kinerja mereka dan imbalan yang akan mereka dapatkan. Penilaian kinerja juga bertujuan untuk mengevaluasi dan memberikan umpan balik pada karyawan yang akan mengembangkan karyawan dan juga keefektifan organisasi.

Menurut Mangkuprawira dalam Silaen (2021:17) tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan prestasi kerja
2. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
3. Keputusan-keputusan penempatan
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan pengembangan karier.
6. Penyimpangan proses staffing
7. Ketidakakuratan informasional.
8. Kesalahan-kesalahan dalam desain pekerjaan.
9. Kesempatan kerja yang adil.
10. Tantangan-tantangan eksternal

Menurut Dessler dalam Silaen (2021:20) terdapat beberapa manfaat dalam penilaian kinerja yaitu sebagai berikut

1. Sebagian besar pekerjaan mendasarkan keputusan bayaran, promosi dan retensi pada penilaian karyawan
2. Memastikan bahwa kinerja setiap karyawan sesuai dengan sasaran keseluruhan perusahaan
3. Penilaian memungkinkan untuk mengoreksi adanya defisiensi dan menguatkan kekuatan bawahan
4. Memberikan kesempatan untuk meninjau rencana karier karyawan dengan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan yang ditampilkan
5. Untuk mengidentifikasi adanya kebutuhan akan pelatihan dan langkah-langkah perbaikan yang dibutuhkan.

2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan diharapkan dapat mencapai tujuan organisasi. Dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja karyawan maka tidak lepas dari berbagai macam faktor yang menyertai,

Mathis dan Jackson dalam Siregar (2021:227) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja :

a) Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlian.

b) Faktor Motivasi

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

c) Keahlian

Tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, insentif dan lain-lain.

d) Perilaku

Sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku di sini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.

e) Kepemimpinan

Merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut peneliti adalah faktor kemampuan dari kinerja tersebut, keahlian seseorang dalam pekerjaannya, motivasi yang diberikan kepada kinerja di dalam organisasi, perilaku dan kepemimpinan di organisasi tersebut yang membuat kinerja lebih meningkat lagi.

2.3.5 Hubungan Kinerja Dengan Komunikasi Dan Motivasi

Komunikasi yang baik dapat melancarkan kinerja karyawan sehingga tidak terjadi kesalahan-pahaman, baik antar karyawan maupun atasan. Tidak hanya komunikasi saja yang dapat membuat kinerja karyawan berjalan dengan lancar, motivasi juga perlu diberikan kepada karyawan. Jika motivasi diberikan secara baik atau menarik maka karyawan akan merasa lebih dihargai dan lebih giat lagi dalam bekerja. Dengan dilaksanakannya komunikasi dan motivasi yang tepat maka kinerja karyawan dan tujuan perusahaan akan meningkat.

Menurut Mangkunegara dalam Rialmi (2021) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang secara kualitas dan kuantitas harus dipantau secara terus menerus perkembangannya, pemantauan akan memberikan informasi apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan harapan organisasi.

Rialmi (2021) menyatakan bahwa komunikasi dan motivasi sangat berpengaruh besar terhadap sumber daya manusia khususnya karyawan yang bersinggungan langsung terhadap konsumen sebesar apa pengaruh komunikasi dan motivasi tersebut terlihat dari kinerja pelayanan yang di berikan perusahaan. Kinerja yang maksimal dari setiap karyawan amat diperlukan di perusahaan karena produk yang

dihasilkan adalah berupa jasa dan kepuasan pelanggan juga merupakan hal yang utama bagi perusahaan.

2.3.6 Indikator Kinerja Karyawan

Pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Robbins dalam Budiyanto (2020:6) Beberapa indikator kinerja karyawan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu :

1. **Kualitas Kerja**
Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.
2. **Kuantitas Kerja**
Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.
3. **Ketepatan Waktu**
Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.
4. **Efektifitas**
Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.
5. **Komitmen**
Tingkat di mana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau Perusahaan disebut dengan komitmen.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Salfadri, Nova Begawati, Cintia Wulandari (2022)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Sutera Kabupaten Pesisir Selatan	Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan riset lapangan dan riset pustaka. Populasi dalam penelitian sebanyak 39 orang dengan menggunakan total sampling. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, regresi berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis uji t dan uji F.	Komunikasi (X1) dan motivasi (X2) secara simultan / bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Terbukti dari hasil nilai F hitung 20.132 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 4.09 dan nilai sig yang dihasilkan dari perhitungan adalah 0.000 yang lebih kecil dari α yang digunakan sebesar 0.05 atau 5%.
2	Ratna Sari, Muhammad Rizqi Agustino dan Zulkurniawati (2021)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Boom Futsal Palembang	Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan angka atau skala numerik.	Hasil perhitungan nilai koefisien variabel Komunikasi (X1) adalah sebesar 0,115 yang berarti terdapat pengaruh positif Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Boom Futsal Palembang dan Motivasi (X2) sebesar 0,080 yang berarti terdapat pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Boom Futsal Palembang. Dapat diartikan bahwa variabel Komunikasi menambah 1 poin maka

				kinerja karyawan sebesar 0,115 begitu juga terhadap variabel Motivasi Kerja apabila meningkat 1 variabel maka Kinerja Karyawan meningkat sebesar 0,115.
3	Zackharia Rialmi, Lia Audina Fajrin dan Syamrudin (2021)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Development Bank of Singapore Indonesia Tower II	Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan asosiatif. Teknik sampling yang digunakan adalah proporsional random sampling menggunakan metode teknik sampling jenuh dengan sampel sebanyak 50 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis.	Berdasarkan pada hasil pengujian diperoleh nilai R-square sebesar 0,575 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi (X1) dan Motivasi (X2) berpengaruh terhadap variabel Kinerja karyawan (Y) sebesar 57,2% sedangkan sisanya sebesar 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan penelitian.
4	Haedar, Suparni Sampetan dan Ahmad Suardi (2018)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Finansia Multi Finance Cabang Palopo	Penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan karyawan PT. Finansia Multi Finance Palopo melalui pengisian kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier	Secara simultan variabel Motivasi (X1) dan variabel Komunikasi (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000 dibandingkan dengan nilai signifikansi α sebesar 0,05. Berdasarkan data tersebut dapat

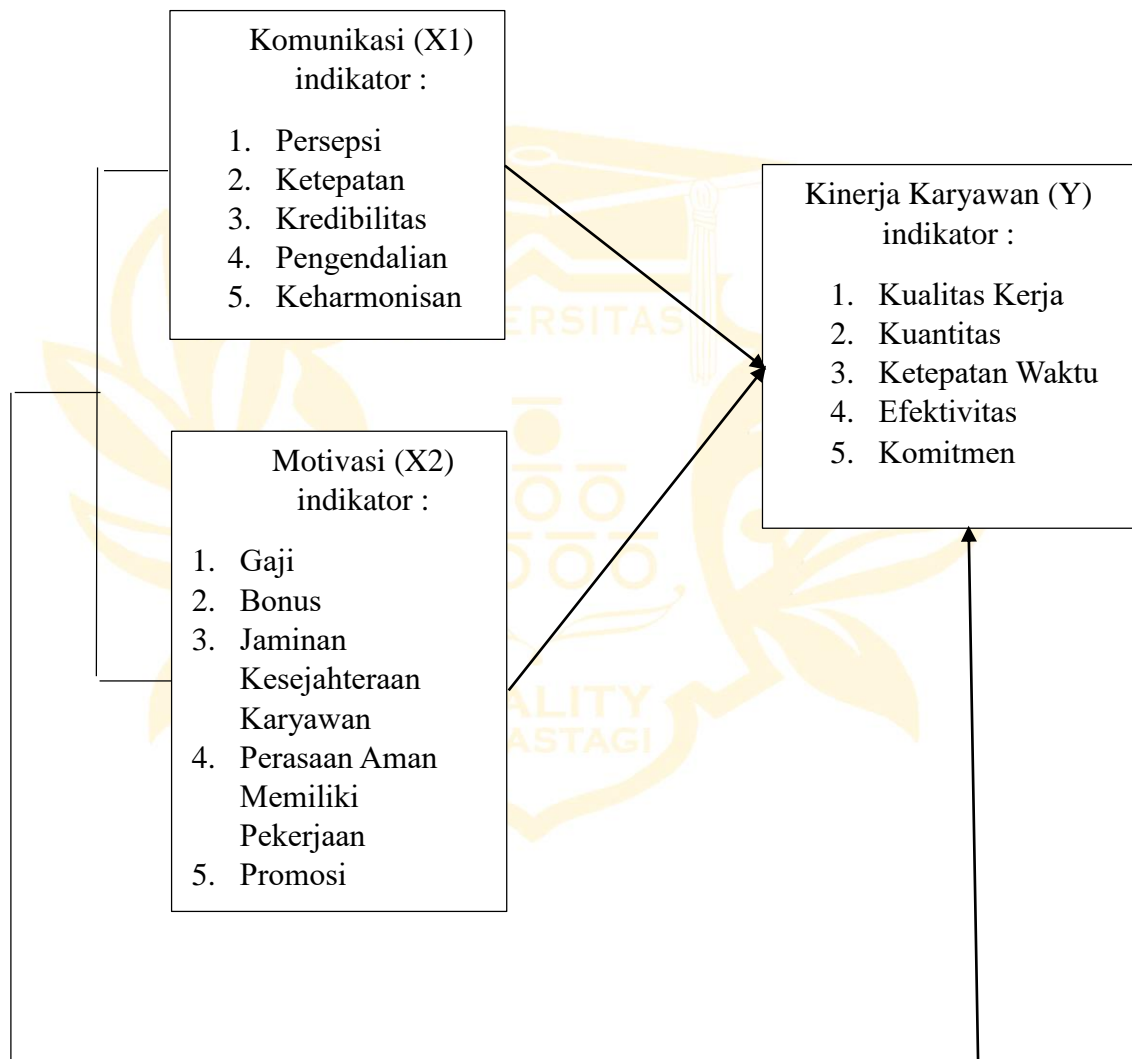
			Berganda dengan bantuan aplikasi program SPSS versi 23.0.	disimpulkan bahwa signifikansi $F > \text{signifikansi } \alpha$ yaitu $0,000 > 0,05$ dapat diinterpretasikan bahwa Motivasi dan Komunikasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Rahayu Dinda, Nurul Qomari dan Enny Istanti (2021)	Pengaruh Komunikasi, Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT <i>The Univenus</i> di Sidoarjo	Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, pengukuran variabel menggunakan jenis data skala likert dengan menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan menggunakan probability sampling yang dilakukan dengan mengambil sampel dari sampel yang terpilih. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan Uji F, Uji t serta Uji Dominan dengan taraf signifikan 5% melalui <i>Statistical Package for the Social Science</i> (SPSS).	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang digunakan sesuai dengan hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil analisis uji F diperoleh nilai $F_{hitung} 237.654 > F_{tabel} 2,71$ dan dengan taraf Signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi (X1), Kompensasi (X2) dan Disiplin Kerja (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. The Univenus Sidoarjo.
6	Nova Safarini, S.E., M.M. (2020)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada	Penelitian ini termasuk pada penelitian kuantitatif, sebab pendekatan yang digunakan untuk	Hasil dari penelitian Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap

		<p>PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Lampung</p>	<p>usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data, kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Data dianalisa menggunakan rumus regresi linear sederhana dan uji hipotesis</p>	<p>kinerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Prayogi et al., 2019; Julita & Arianty, 2018; Satriowati et al., 2016; Listyani, 2016) yang menemukan adanya pengaruh komunikasi terhadap kinerja.</p>
--	--	--	--	---



2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.6 Definisi Operasional

Definisi operasional bukan hanya menjelaskan arti variabel namun juga aktivitas-aktivitas yang harus dijalankan untuk mengukur variabel-variabel tersebut, atau menjelaskan bagaimana variabel tersebut diamati dan diukur. Definisi operasional harus menjelaskan secara spesifik sehingga berdasarkan definisi ini, peneliti yang akan mereplikasi studi dapat dengan mudah mengkonstruksikan teknik-teknik pengukuran yang sama.

Tabel 2.2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sub indikator	Skala
Komunikasi (X1)	Komunikasi dapat diartikan mengadakan pembicaraan dengan mengirimkan dan menerima pesan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam mencapai kesamaan pemahaman dengan menggunakan cara berkomunikasi yang biasa melalui lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal nonverbal (Siregar 2021:12)	1. Persepsi 2. Ketepatan 3. Kredibilitas 4. Pengendalian 5. Keharmonisan	1. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi 2. Pesan yang disampaikan harus dapat diterima oleh penerima pesan.	Likert
			1. Agar tidak terjadi kesalahan komunikasi (miss communication) 2. Agar mencapai sasaran	
			1. Memiliki keyakinan akan maksud yang disampaikan 2. Memiliki keyakinan akan pesan	
			1. Memberikan reaksi atau tanggapan 2. Mengendalikan suasana	

			<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga hubungan yang baik 2. Komunikasi yang lancar dan mencapai tujuan 	
Motivasi (X2)	<p>Motivasi merupakan keinginan, hasrat, dan motor penggerak dalam diri manusia, motivasi berhubungan dengan faktor psikologi manusia yang mencerminkan antara sikap, kebutuhan, dan kepuasan yang terjadi pada diri manusia sedangkan daya dorong yang di luar diri seseorang ditimbulkan oleh pimpinan, (Khaeruman 2021:27).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji 2. Bonus 3. Jaminan kesejahteraan karyawan 4. Perasaan aman memiliki pekerjaan 5. Promosi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imbalan yang standar 2. Memenuhi kebutuhan 3. Menimbulkan rasa semangat bekerja 	Likert
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil keuntungan bekerja 2. Kompensasi tambahan 3. Gaji diatas normal 	
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesehatan fisik karyawan 2. Keamanan sosial 3. Jenjang karier yang pasti 	
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Nyaman 2. Peduli 3. Keterikatan 4. Menjaga 	
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenaikan jabatan 2. Pengakuan kemampuan 	
Kinerja karyawan (Y)	<p>Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kerja 2. Kuantitas 3. Ketepatan 4. Efektivitas 5. Komitmen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterampilan 2. Kemampuan karyawan 3. Ketepatan waktu 4. Ketelitian 	Likert
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Disiplin dalam menyusun rencana 	

<p>tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.</p> <p>Menurut Robbins dalam Eko Budiyanto (2020: 2) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.</p>	<p>2. Jumlah rencana kerja yang diselesaikan</p>
	<p>1. Tepat waktu 2. Memaksimalkan waktu yang ada</p>
	<p>1. Keberhasilan waktu bekerja 2. Pencapaian tujuan dalam perusahaan</p>
	<p>1. Kesetiaan karyawan 2. Kemauan karyawan 3. Menjalankan fungsi kerjanya 4. Tanggung jawab</p>

2.7 Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa merupakan suatu pernyataan yang sifatnya sementara, atau kesimpulan sementara atau dugaan yang bersifat logis tentang suatu populasi.

1. H_0 Komunikasi dan Motivasi secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Perumda Tirtanadi cabang Berastagi
2. H_1 Komunikasi dan Motivasi secara persial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Perumda Tirtanadi cabang Berastagi
3. H_0 Komunikasi dan Motivasi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Perumda Tirtanadi cabang Berastagi
4. H_1 Komunikasi dan Motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Perumda Tirtanadi cabang Berastagi