

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari MSDM ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan Hasibuan (2018:10).

2.1.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan(2018:21) fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan

menetapkan program kepegawaian. Program meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan(*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian(*controlling*) merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan semua perusahaan agar bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan, hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) merupakan pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan tersebut memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan(*maintenance*) merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian(*sparation*) merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya.

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Hovland, Janis, dan Kelley (2017:7) komunikasi adalah suatu proses melalui seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).

Menurut Mondry (2017:1) istilah komunikasi berasal dari kata *common* yang berarti sama dengan maksud sama makna sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan proses menyamakan persepsi, pikiran dan rasa antara komunikator dan komunikan.

Menurut Berelson dan Steiner (2017:7) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka, dan lain-lain.

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi adalah sebagai saluran untuk melakukan dan menerima pengaruh mekanisme perubahan, alat untuk mendorong atau mempertinggi motivasi perantara dan sebagai sarana yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya.

2.1.2.3 Proses Komunikasi

Menurut Bovee dan Thill (2011:13) proses komunikasi terdiri atas enam tahap yaitu :

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan

Sebelum proses penyampaian pesan dapat dilakukan, maka pengirim pesan (sender) harus menyiapkan ide atau gagasan apa yang ingin disampaikan kepada pihak lain atau receiver. Ide dapat diperoleh dari berbagai sumber. Ide-ide yang ada dalam benak kita akan disaring dan disusun kedalam suatu memori yang ada dalam jaringan otak, yang merupakan gambaran persepsi kita terhadap kenyataan. Setiap orang akan memiliki peta mental yang

berbeda, karena kita memandang dunia dan menyerap berbagai pengalaman dengan suatu cara yang unik dan bersifat individual

2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan

Dalam suatu proses komunikasi, tidak semua ide dapat diterima atau dimengerti dengan sempurna. proses komunikasi dimulai dengan adanya ide dalam pikiran, yang lalu diubah kedalam bentuk pesan, pesan seperti dalam bentuk kata-kata, ekspresi wajah, dan sejenisnya, untuk kemudian dipindahkan kepada orang lain.

3. Pengirim menyampaikan pesan

Setelah mengubah ide-ide ke dalam suatu pesan, tahap berikutnya adalah memindahkan atau menyampaikan pesan melalui berbagai saluran yang ada kepada si penerima pesan. Rantai saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan terkadang relatif pendek, namun ada juga yang cukup panjang. Panjang pendeknya rantai saluran komunikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap efektifitas penyampaian pesan.

4. Penerima menerima pesan

Komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi, bila pengirim mengirimkan suatu pesan dan penerima menerima pesan tersebut. Jika seseorang mengirim sepucuk surat, komunikasi baru bisa terjalin bila penerima surat telah membaca dan memahami isinya.

5. Penerima menafsirkan pesan.

Setelah penerima menerima suatu pesan, tahap berikutnya adalah bagaimana ia dapat menafsirkan pesan. Suatu pesan yang disampaikan pengirim harus mudah dimengerti dan tersimpan didalam benak pikiran si penerima pesan. Selanjutnya, suatu pesan baru dapat ditafsirkan secara benar bila penerima pesan telah memahami isi pesan sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim pesan.

6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim. Umpan balik (feedback) adalah penghubung akhir dalam suatu mata rantai komunikasi, Ia merupakan tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas suatu pesan.

2.1.2.4 Jenis-jenis Komunikasi

Komunikasi yang digunakan perusahaan tentu juga berbeda-beda dan tergantung dari kompleksitas lingkup kerja dari organisasi tersebut. Sistem adalah keseluruhan komponen atau bagian yang saling bereaksi sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang terpadu untuk mencapai komunikasi yang efektif dan efisien. Sistem komunikasi yang dianut oleh organisasi akan langsung mempengaruhi tipe atau jenis komunikasi. Berdasarkan hal ini sistem komunikasi bergantung pada stuktur organisasi dan mekanismekoordinasi.

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan kepada

pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Melalui komunikasi secara lisan atau tertulis, diharapkan orang dapat memahami apa yang akan disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik. Penyampaian suatu pesan secara lisan maupun tertulis memiliki suatu harapan bahwa seseorang akan dapat mendengar atau membaca apa yang dikatakan dengan baik dan benar.

2. Komunikasi Nonverbal

Bentuk komunikasi yang paling mendasar didalam suatu komunikasi adalah komunikasi nonverbal. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerak-gerakan tubuh, bahasa tubuh, bahasa tubuh (*body language*) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi nonverbal sering tidak terencana atau kurang terstruktur. Namun, komunikasi nonverbal memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada komunikasi verbal.

3. Komunikasi Keatas

Komunikasi keatas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atas, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran, dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi. Komunikasi ke atas menyebabkan para manajer menyadari perasaan para karyawan terhadap pekerjaannya, rekan sekerjanya dan organisasi secara umum. Manajer juga mengandalkan komunikasi ke atas untuk memperoleh gagasan mengenai cara memperbaiki kondisi. Beberapa contoh organisasi tentang komunikasi

ke atas adalah laporan kinerja yang disiapkan oleh manajemen yang lebih rendah untuk ditinjau ulang oleh manajemen level tengah dan puncak, kotak saran, survey sikap karyawan prosedur keluhan, diskusi atas bawahan, dan pertemuan informal dimana para karyawan mempunyai kesempatan untuk mengidentifikasi dan membahas masalah dengan atasan mereka atau dengan wakil manajemen yang lebih tinggi.

4. Komunikasi KeBawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah disebut komunikasi ke bawah. Pola ke bawah digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja. Namun komunikasi ke bawah tidak harus merupakan kontak lisan atau tatap muka. bila manajemen itu sedang menggunakan komunikasi kebawah.

5. Komunikasi Horizontal atau Komunikasi Lateral

Ketika komunikasi terjadi diantara kelompok kerja yang sama, di antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, diantara manajer pada tingkat yang sama, atau diantara setiap personel yang secara horizontal ekuivalen, dinamakan itu sebagai komunikasi horizontal. Komunikasi horizontal ini sering diperlukan untuk menghemat waktu dan memudahkan koordinasi.

6. Komunikasi Diagonal

Komunikasi yang memotong secara menyilang (diagonal) rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil dari hubungan-hubungan departemen lini dan staf, yaitu bahwa hubungan yang ada antara personalia lini dan staf dapat berbeda-beda yang akan membentuk beberapa komunikasi diagonal yang berbeda-beda pula.

2.1.2.5 Indikator Komunikasi

Menurut Muhammad (dalam Benny, 2013:18) indikator komunikasi yang yaitu:

1. Keterbukaan

Merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.

2. Empati

Adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menepatkan diri dalam keadaan orang lain.

3. Dukungan

Adalah suatu bentuk kenyamanan perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.

4. Rasa positif

Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang

efektif.

5. Kesamaan

Yaitu sikap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

2.1.3 Motivasi

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Menurut Muhammad Busro (2018:51) motivasi adalah penggerak dari dalam individu untuk melakukan aktivitas tertentu dalam mencapai tujuan. dengan memberikan motivasi yang tepat, karyawan akan terdorong untuk membuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya, dan mereka meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sarannya, maka kepentingan- kepentingan pribadinya akan terpelihara pula. Menurut Robbins (2018:50) motivasi merupakan kemauan untuk menggunakan usaha tingkat tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi beberapa kebutuhan individu.

Menurut Farhat *et.al* (2018:49) menjelaskan bahwa motivasi adalah sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Motivasi adalah sebuah dorongan, hasrat atau pun minat yang begitu besar di dalam diri, untuk mencapai suatu keinginan, cita-citra dan tujuan tertentu. Adanya motivasi akan membuat individu berusaha sekuat tenaga untuk mencapai yang diinginkannya. Seseorang yang memiliki motivasi tinggi akan memberikan dampak yang baik bagi kehidupannya. Tingginya motivasi tersebut

akan mengubah perilakunya, untuk menggapai cita-cita dan menjalani hidup dengan lebih baik.

2.1.3.2 Tujuan Motivasi

1. Mendorong gairah an semangat kerja karyawan.
2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
3. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
4. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
5. Meningkatkan kedisiplinan absensi karyawan.
6. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
7. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
8. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
9. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
10. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
11. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

2.1.3.3 Teori-Teori Motivasi

Ada beberapa teori tentang Motivasi :

1. Teori Motivasi Klasik

Teori Motivasi Klasik (teori kebutuhan tunggal) ini dikemukakan oleh Frederick Winslow Taylor. menurut teori ini Motivasi para pekerja hanya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan biologis saja. Kebutuhan biologis adalah kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seorang. Kebutuhan dan kepuasan biologis ini akan

terpenuhi, jika gaji atau upah (uang atau barang) yang diberikan cukup besar. Jadi jika gaji atau upah karyawan dinaikkan maka semangat bekerja mereka akan meningkat.

2. Maslow's Need Hierarchy Theory

Maslow's Need Hierarchy Theory dikemukakan oleh A.H Maslow tahun 1943. teori ini merupakan kelanjutan dari "Human Science Theory" Elton Mayo (1880-1949) yang menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan seseorang itu jamak yaitu kebutuhan biologis dan psikologis berupa materiil dan nonmateriil. dasar Maslow's Need Hierarchy Theory yaitu:

1. Manusia adalah makhluk sosial yang berkeinginan. Ia selalunya menginginkan lebih banyak. Keinginan ini terus-menerus dan hanya akan berhenti bila akhir hayatnya tiba.
2. Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi alat motivator bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang akan menjadi motivator.
3. Kebutuhan manusia itu bertingkat-tingkat/hierarki, yakni:
 - a. Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Yang termasuk ke dalam kebutuhan ini adalah kebutuhan makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya.
 - b. Kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan
 - c. Kebutuhan sosial, teman, afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai,

serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakatlingkungannya.

- d. Kebutuhan akan penghargaan atau prestise, kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakatlingkungannya.
- e. Kebutuhan akan aktualisasi diri, dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan/luar biasa.

4. Mc.Clelland's Achievement Motivation Theory

Mc.Clelland's Achievement Motivation Theory atau teori motivasi prestasi dikemukakan oleh David Mc. Clelland. teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial bagaimana energi ini dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia.

Mc. Clelland mengelompokkan tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi gairah bekerja yaitu :

1. Kebutuhan Akan Prestasi (n.Ach)

Merupakan daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang. Karena itu kebutuhan akan prestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan menegerahkan kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yangmaksimal.

2. Kebutuhan Akan Afiliasi (n.Af)

menjadi daya penggerak yang kan memotivasi semangat bekerja seseorang. Oleh karena itu, kebutuhan akan afiliasi ini yang merangsang gairah bekerja karyawan karena setiap orang menginginkan hal-hal berikut: (a) kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan ia tinggal dan bekerja (b) kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia meras dirinya penting (c) kebutuhan kan perasaan ikut serta. Seseorang karena kebutuhan akan afiliasi akan memotivasi dan menegembangkan dirinya serta memanfaatkan semua energinya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.

3. Kebutuhan Akan Kekuasaan (n.Pow)

Merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja karyawan. Kebutuhan akan kekuasaan akan merangsang dan memotivasi gairah kerja karyawan serta mengerahkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik. Ego manusia ingin lebih berkuasa dari manusia lainnya akan menimbulkan persaingan. Persaingan ditumbuhkan secara sehat oleh manajer daam memotivasi bawahannya, supaya mereka termotivasi untuk bekerjagiat.

2.1.3.4 Indikator Motivasi

Menurut McClelland dan Boyatzis (2018:65) motivasi diukur dengan dimensi dan indikator sebagai berikut :

1. Kebutuhan untuk berprestasi

Yaitu mencakup upaya untuk berprestasi baik, upaya untuk tidak

ketinggalan oleh pegawai lain, upaya mengembangkan diri, dan upaya untuk mendapatkan pengakuan dari hasil kerja.

2. **Kebutuhan untuk berafiliasi**

Yaitu mencakup semangat untuk berafiliasi dengan lingkungannya, semangat untuk dapat bekerja sama, semangat untuk mematuhi segala aturan yang ada, dan selalu menghormati pimpinan.

3. **Kebutuhan untuk kekuasaan**

Yaitu mencakup berusaha agar dirinya dihargai, upaya untuk tidak diremehkan, dan kehadiran sangat diperlukan orang lain.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam melaksanakan kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Menurut Mangkunegara (2015:131) menyatakan bahwa “Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target atau sasaran yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut. Kinerja memiliki andil besar pada kemajuan perusahaan.

Menurut Nawawi (2015:131) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/ non material”. Menurut Simanjuntak (2015:131) “kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Sedangkan menurut Foster dan Seekar menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan”.

Seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Semakin tinggi kinerja karyawan, maka produktivitas organisasi secara keseluruhan akan meningkat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan serta berapa banyak karyawan memberikan kemampuan dengan pengorbanan yang dilakukan sebagai tujuan atas pencapaian kepuasan hasil yang maksimal kepada perusahaan.

2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjuntak (2015:133) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas dan kemampuan pegawai, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan / pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal

yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja).

3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja).

Menurut Mathis dan Jackson (2015:133) dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja karyawan maka tidak lepas dari berbagai macam faktor yang menyertai diantaranya :

1. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*Knowledge + skill*). Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh sebab itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya

2. Faktor motivasi

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

2.1.4.3 Indikator Kinerja

Menurut Wibowo (2015:86) indikator-indikator kinerja yaitu:

1. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda secara aktif dicari oleh seseorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan kearah kemana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi.

2. Standar

Standar mempunyai arti penting karna memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

3. Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

4. Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disinsentif.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang dapat menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

2.1.5 Hubungan Antar Variabel

2.1.5.1 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi merupakan faktor paling penting dalam bekerja. dalam bekerja, tentunya para karyawan akan selalu berkomunikasi. komunikasi sangat berfungsi dalam kegiatan berorganisasi yaitu untuk menghubungkan antara sesama karyawan, baik itu pimpinan terhadap karyawan, maupun karyawan dengan karyawan lainnya, yang akan berujung pada pencapaian kinerja karyawan yang berkualitas. hubungan komunikasi yang baik dapat mendorong dan memberikan tanggung jawab dalam tugas-tugas mereka. dengan adanya hubungan komunikasi yang baik terhadap kinerja karyawan maka keinginan dan tujuan bersama yang diharapkan akan tercapai dengan sempurna. menurut Pincus (2010:165) kepuasan komunikasi jelas memberi andil dalam kepuasan kerja/kinerja karyawan.

2.1.5.2 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu motivasi. Menurut Derry (2018:51) motivasi berhubungan erat dengan variasi kerja yang berhubungan dengan sikap kerja dan hasil yang diperoleh. Karena karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi membuat dirinya merasa senang dan memperoleh kepuasan tersendiri dalam bekerja, seorang karyawan akan lebih berusaha untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan semangat yang tinggi. Motivasi dipengaruhi oleh faktor yang ada pada diri seseorang dan faktor lain diluar dirinya. Faktor pada diri seseorang biasanya dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu dan seseorang tersebut berkeinginan bahwa melalui perusahaan dimana dia bekerja, kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi. Motivasi yang

tepat akan meningkatkan dan menumbuhkan semangat dan kepuasan kerja karyawan sehingga akan tercapai kinerja karyawan yang tinggi.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Berbagai hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai yang memiliki permasalahan yang sama dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti saat ini. Salah satunya adalah Benny Usman, dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang, tahun 2013. alat analisis yang digunakan adalah Regresi linier berganda, korelasi, dan uji hipotesis t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($6,370 > 2,045$).

Penelitian yang dilakukan oleh Neni Triastuti Dan Fahmi Sulaiman pada tahun 2017, dengan judul Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik LP3I Medan. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuisisioner dengan metode kuantitatif deskriptif. hasil hipotesis secara simultan menunjukkan nilai F hitung $25,103 >$ F tabel $3,20$ dengan signifikan $F = 0,000 <$ $\alpha = 0,05$, maka motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja, tetapi secara parsial motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Variabel motivasi t hitung $1,738 <$ t tabel $2,014$ dan signifikan $0,089 >$ $0,05$. Sedangkan variabel Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja t hitung $4,234 >$ t tabel $2,014$ dan signifikan $0,000 <$ $0,05$. Hasil

penghitungan uji determinasi menyatakan Nilai Adjusted R Square adalah 0,506 yang berarti 50,6% dalam kinerja dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen motivasi dan disiplin kerja sedangkan sisanya yaitu 49,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Didi Wandu, Suhroji Adha, dan Iyah Asriah pada tahun 2019, dengan judul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. Analisis data menggunakan teknik regresi linier sederhana menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPBD Provinsi Banten dengan nilai t hitung sebesar 8,721 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) yang didapat sebesar 0,481 yang artinya sebesar 48,1% variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Tulus Aprianto pada tahun 2020, dengan judul Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Di Wilayah Puskesmas Pengaringan Baturaja. alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. hasil penelitian ini secara parsial komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, secara parsial motivasi dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan. nilai F hitung sebesar 271.151 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2.86 sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi, motivasi dan kerjasama tim berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai puskesmas pengaringan. nilai R adjusted square sebesar

0,953 dapat dilihat bahwa besarnya kontribusi variabel independen yaitu komunikasi, motivasi, dan kerjasama tim terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai sebesar 95.3% sedangkan sisanya 4.7% divariasikan oleh variabel lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Julian Purboko pada tahun 2020, dengan judul Pengaruh Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baturaja. alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor kompensasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Baturaja dengan dibuktikan hasil analisis F hitung 39.333 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan).

Tabel 2.1
Daftar Kajian Pustaka

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Benny Usman	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang, Jurnal Wahana Ekonomika, Vol.10 No.1 2013.	X : Komunikasi Interpersonal Y : Kinerja	Regresi linier berganda, korelasi, dan uji hipotesis t	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel (6,370>2,045).

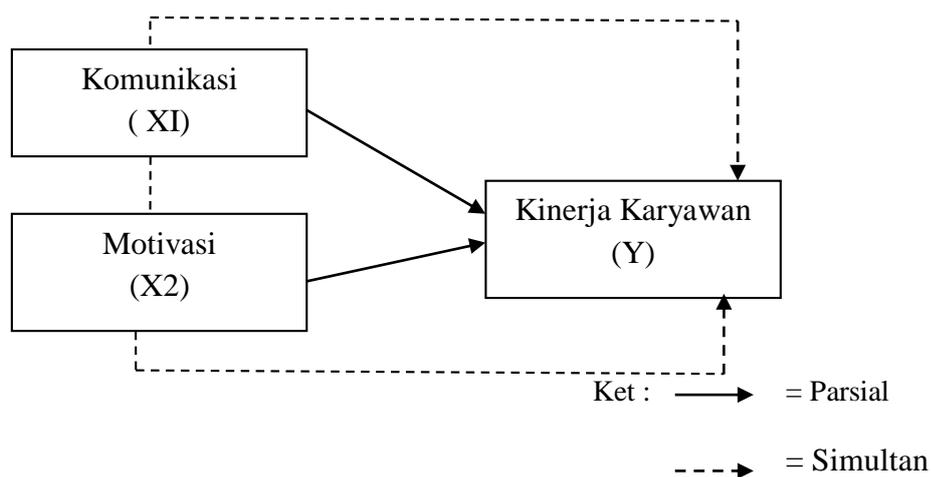
2	Neni Triastuti dan Fahmi Sulaiman	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik LP3I Medan. 2017	X1 : Motivasi X2 : Disiplin Kerja Y : Kinerja	Regresi	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja, tetapi secara parsial motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
3	Didi, Suhroji, dan Iyah	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten, Jurnal Ekonomi Vokasi, Vol.2 No.2 2019	X : Komunikasi Y : Kinerja	Regresi linier sederhana	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPBD Provinsi Banten dengan nilai t hitung sebesar 8,721 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan koefisien determinasi (r^2) yang didapat sebesar 0,481 yang artinya sebesar 48,1% variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi sisanya dijelaskan oleh variabel lain.
4	Tulus Aprianto	Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerja Sama Tim Terhadap	X1 : komunikasi X2 : motivasi	Regresi linier berganda	hasil penelitian ini secara parsial komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja

		Kinerja Pegawai di Wilayah Puskesmas Pengaringan Baturaja. (Skripsi) 2020.	X3 : kerja sama tim Y : kinerja		karyawan, secara parsial motivasi dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan. nilai F hitung sebesar 271.151 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2.86 sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi, motivasi dan kerjasama tim berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai puskesmas pengaringan. nilai <i>R adjusted square</i> sebesar 0,953 dapat dilihat bahwa besarnya kontribusi variabel independen yaitu komunikasi, motivasi, dan kerjasama tim terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai sebesar 95.3% sedangkan sisanya 4.7% divariasikan oleh variabel lain.
5	Julian Purboko	Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan	X1 : kompensasi X2 : motivasi Y : kinerja	Regresi linier berganda	hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor kompensasi dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

		Pajak Pratama Baturaja. (Skripsi) 2020.			KPP Pratama Baturaja dengan dibuktikan hasil analisis F hitung 39.333 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan).
--	--	---	--	--	---

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada uraian teori di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengemukakan kerangka pemikiran yang bertitik tolak dari latar belakang masalah. Masalah yang diambil tersebut kemudian disajikan dalam bentuk judul yang memiliki 3 variabel yaitu komunikasi (X1), Motivasi (X2), Kinerja Karyawan (Y). Adapun kerangka pemikiran yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2013:110). Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga ada pengaruh signifikan komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT Multi Media Selular Cabang Baturaja.

- 1.