

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis, merupakan dunia yang paling ramai di ikuti dan dibicarakan berbagai forum, dan munculnya perusahaan-perusahaan yang begitu cepat, suatu organisasi atau lembaga institusi untuk mengadakan penyesuaian-penyesuaian dalam semua segi yang ada pada organisasi tersebut. Dengan terbatasnya sumber daya manusia yang ada, pada organisasi diterapkan dapat mengoptimalkannya sehingga tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia merupakan bagian dari dalam suatu kemajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Oleh karena itu dalam era sekarang ini teknologi dan peradapan sudah sangat maju, menuntut sumber daya manusia yang kompeten yang memiliki semangat dan kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasi. Oleh karena itu maju atau tidaknya suatu negara tergantung dari kemampuan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia adalah proses perekrutan, pelatihan, pengembangan, hingga manajemen kinerja (Garry Dessler, 2018). Sementara itu sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, karsa). Manajemen Sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi (Tinangon, Kojo and Tawas, 2019).

Kekuatan suatu organisasi terdapat pada Sumber Daya Manusianya, tidak hanya pada system teknologi, prosedur atau sumber dananya saja. Jadi, berfungsinya pada bagian-bagian suatu organisasi tergantung pada kemampuan manusia dalam organisasi yang bersangkutan untuk bergerak menuju arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menggerakkan pada manusia harus berinteraksi dengan manusia yang lain sehingga terbentuk kerja sama.

Dalam hal ini faktor yang penting dalam suatu perusahaan bila menginginkan semangat yang muncul pada diri setiap pegawai adalah motivasi. Motivasi adalah suatu dorongan untuk meningkatkan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi, dalam batas-batas kemampuan untuk memberikan kepuasan atas kebutuhan seseorang.

Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Hasibuan, 2017:141).selain itu motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan (Fahmi, 2016).

Komunikasi merupakan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Mangkunegara, 2017).

Komunikasi merupakan proses penyampaian atau pertukaran informasi antara dua pihak yakni pengiriman informasi (komunikator) dan penerima informasi (komunikan) baik secara lisan maupun tulisan atau dengan

menggunakan media komunikasi. Dalam perusahaan atasan biasa disebut sebagai komunikator dan bawahan sebagai komunikan, dengan adanya komunikasi yang efektif dari atasan kepada bawahan misalnya dalam pemberian tugas dan tanggung jawab ataupun segala bentuk intruksi dengan jelas maka akan tercipta rasa puas dalam diri pegawai karena mereka mendapatkan pemahan dari apa yang mereka terima.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kejayaan suatu organisasi atau perusahaan adalah pegawai yang memiliki kinerja dengan kualitas yang bagus. Menurut kasmir (2019:182) kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu.

kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang di harapkan (Afandi 2021:83-84).

Menurut Adhari (2020:77) bahwa kinerja pegawai merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

Pentingnya kinerja pegawai ada pada Diskominfo sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tujuan instansi, yaitu untuk meningkatkan pelayanan terhadap para masyarakat terutama dalam proses pengawasan dan pembinaan terhadap kebutuhan informasi. Kinerja berkaitan dengan masalah-masalah internal organisasi, masalah eksternal maupun masalah dari pribadi pegawai itu sendiri.

Eksistensi sumber daya manusia sebagai salah satu isu strategi otonomi Daerah memegang peranan penting dalam mewujudkan kemandirian daerah dengan sifatnya yang dinamis dan aktif. Pegawai Negri Sipil (PNS) merupakan sumber daya manusia organisasi yang menjalankan birokrasi pemerintahan, sehingga pemberdayaan pegawai menjadi hal yang sangat penting dalam pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Kominfo merupakan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam aktivitas perusahaan dibutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam melaksanakan perintah.

Tugas dan fungsi utama kementerian komunikasi dan informatika adalah merumuskan kebijakan nasional, kebijakan pelaksanaan, dan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi pos, telekomunikasi, penyiaran, teknologi informasi dan komunikasi, layanan multimedia dan desiminasi informasi.

Menurut penelitian terdahulu Susi Hendriani dan Fitri Hariyandi (2014) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dilingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Riau Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Pegawai. Adapun menurut Azis (2013) dan Saputra (2018) yang mengatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan prasarvei berupa wawancara yang dilakukan, untuk mengungkapkan fenomena yang muncul pada Dinas Kominfo (Komunikasi dan Informatika) Lubuk Pakam terdapat masalah yang menyebabkan kinerja pegawai yang belum maksimal dapat menyebabkan kinerja yang rendah, menurut beberapa Staf pegawai yang peneliti lakukan di Dinas Kominfo (Komunikasi dan Informatika) Lubuk Pakam, hal yang menjadi penyebab kinerja pegawai yang belum maksimal yaitu kurangnya motivasi dan komunikasi karna atasan yang kurang tegas, serta target kerja yang belum tercapai secara keseluruhan, dan kurangnya rasa tanggung jawab pegawai dalam mengerjakan tugas sehingga masih ada pegawai yang telat menyerahkan laporan pekerjaannya dan tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Motivasi juga termasuk faktor yang mendorong seorang pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab bagi pegawai dengan gairah kerja, loyalitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, disiplin dan produktifitas kerja dan komunikasi juga berpengaruh dalam mencapai beberapa tujuan yang telah dibuat dalam Dinas Kominfo (Komunikasi dan Informatika) Lubuk pakam, pengembangan kemampuan seseorang baik dari pengalaman kerja dan kesempatan untuk maju, dapat menjadi stimulasi kuat bagi pegawai untuk bekerja lebih giat atau lebih bergairah, keterlibatan rasa ikut dalam suatu proses pengambilan keputusan atau dengan bentuk kotak suara pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa motivasi dan komunikasi mempunyai keterkaitan satu sama lain yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Maka penulis tertarik untuk meneliti tentang motivasi, dan komunikasi

terhadap kinerja pegawai. Untuk itu penulis menetapkan judul “**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR DINAS KOMINFO (KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA) LUBUK PAKAM**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi pada Kominfo (komunikasi dan informatika) Lubuk Pakam sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai yang belum maksimal, terlihat dengan masih adanya pekerjaan yang belum dapat diselesaikan tepat waktu.
2. Kurangnya motivasi yang diberikan kantor seperti jaranganya atasan melibatkan tenaga kerjaan yang tidak tetap dalam berbagai hal membuat mereka masih terasingkan, sehingga tenaga kerja tersebut kurang terdorong semangatnya untuk dapat menyelesaikan tugasnya.
3. Kurangnya komunikasi sesama pegawai sehingga tidak terlihat keakraban dalam lingkungan tersebut.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada dan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam pembahasan serta untuk memperjelas pokok bahasan dalam penelitian ini. Maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini mengenai motivasi, dan

komunikasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kominfo (komunikasi dan informatika) Lubuk Pakam.

1.3.2 Rumusan Masalah

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

- a. Apakah terdapat pengaruh Motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kominfo (Komunikasi dan informatika) Lubuk Pakam?
- b. Apakah terdapat pengaruh Komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kominfo (Komunikasi dan informatika) Lubuk Pakam?
- c. Apakah terdapat pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kominfo (Komunikasi dan informatika) Lubuk Pakam?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kominfo (Komunikasi dan informatika) Lubuk Pakam.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kominfo (Komunikasi dan informatika) Lubuk Pakam.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kominfo (Komunikasi dan informatika) Lubuk Pakam.

1.5 Manfaat Penelitian

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

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan lebih dibidang penelitian dan memperkaya konsep sumber daya manusia yang khususnya berkaitan dengan motivasi, komunikasi dan kinerja pegawai.

b. Manfaat Praktis

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

c. Manfaat bagi penelitian lain

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoretis

2.1.1 Kinerja Pegawai

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Setiap orang penting untuk selalu melakukan penilaian terhadap kinerja, karna hal tersebut dapat dijadikan sebagai masukan untuk perbaikan dan peningkatan kinerjanya.

Menurut Wirawan (2015) bahwa “Evaluasi kinerja sebagai proses menilai kinerja ternilai dalam waktu tertentu dengan membandingkan kinerjanya dengan standar kinerjanya dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan MSDM mengenai ternilai”.

Menurut Moehariono dalam Lala (2021: 7) kinerja atau performance adalah gambaran pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan tujuan, visi dan misi organisasi melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

Di dalam organisasi pasti akan mencari cara dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk memenuhi suatu target dari tujuan yang sudah dibuat, karena kesuksesan suatu organisasi merupakan pengaruh atau dukungan dari kinerja pegawai. Menurut Fahmi dalam Lala (2021: 7), kinerja adalah hasil yang di peroleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit* dan *non profit oriented* yang di hasilkan selama satu periode waktu.

Menurut pendapat Nawawi dalam Lala (2021: 7), kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target dapat diselesaikan waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang di sediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Maka dapat di simpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja pegawai yang dapat dilihat dalam suatu aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, suatu tingkat dari sasaran atau target suatu organisasi yang harus di capai atau suatu tugas yang wajib di kerjakan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam waktu tertentu sesuai dengan sasaran, tujuan, dan visi-misi organisasi. Suatu kinerja dapat di katakana bagus atau tinggi jika target yang menjadi tujuan itu sesuai sasaran dan tujuan dari organisasi dan juga ketepatan waktu yang sudah di tentukan, apabila kinerja dikatakan rendah maka suatu kinerja tidak terselesaikan sesuai waktu/melampaui batas waktu dan tidak sesuai dengan rencana awal atau visi-misi organisasi tersebut.

2.1.1.2 Manfaat Penilaian Kinerja Pegawai

Dalam penilaian kinerja pegawai tidak semata-mata hanya menilai pegawainya saja, dalam hal ini banyak manfaat yang didapatkan dengan adanya penilaian kinerja pegawai salah satunya sebagai bahan guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efesien. Menurut Fahmi dalam Febryana (2017: 15) menyatakan bahwa bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja oleh manajemen diantaranya:

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efesien melalui permotivasion karyawan secara maksimal.

- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti promosi, transfer, dan pemberhentian.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria selesai dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Penilaian kinerja salah satu sumber informasi bagi penentuan kebijakan strategi SDM perusahaan di masa depan, sebagai suatu alat evaluasi kinerja dan sebagai alat untuk memetakan potensi dari pegawai di perusahaan itu, menurut Sedarmayanti dalam Febryana (2017: 17) menyatakan bahwa manfaat dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan prestasi kerja.

Dengan adanya penilaian, baik pimpinan maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya.

- b. Memberikan kesempatan kerja yang adil.

Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati sisi pekerjaan sesuai kemampuannya.

- c. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.

Memulai penilaian, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

d. Penyesuaian kompensasi.

Memulai penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dan sebagainya.

e. Keputusan promosi dan demosi.

Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan karyawan.

f. Mendiagnosis kesalahan desain kerja.

Kinerja yang buruk merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan.

g. Menilai proses rekrutmen dan seleksi.

Kinerja baru yang dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

Dari beberapa manfaat penilaian kinerja yang telah dipaparkan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja memiliki manfaat bagi pegawai maupun organisasi. Manfaat penilaian kinerja bagi pegawai yaitu untuk meningkatkan prestasi kerja dan sebagai evaluasi antar individu. Sedangkan manfaat penilaian kinerja bagi organisasi yaitu sebagai bahan pengambilan keputusan, sebagai sarana untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, dan sebagai penyesuaian kompensasi dan penghargaan.

2.1.1.3 Pengukuran Kinerja

Dalam pencapaian suatu organisasi perlu diukur, karena pengukuran merupakan suatu aspek kunci dari manajemen kinerja. Maka dari itu pengukuran kinerja perlu ditetapkan, pengukuran kinerja sangat bergantung dengan indikator

kinerja yang digunakan. Pengukuran kinerja menurut Whittaker dalam Febryana (2017: 18), “Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal sand objectives*)”.

Menurut Moeheriono dalam Febryana (2017: 18), “Pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efesiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi”. Pengukuran kinerja merupakan proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi.

Pengukuran kinerja pada dasarnya telah diterapkan dan hampir seluruh organisasi. Tapi pengukuran kinerja hanya menjadi sebuah aktifitas tanpa adanya tindakan lanjut dari sebuah hasil pengukuran yang dihasilkan. Menurut Bangun dalam Febryana (2017: 16), “Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain, evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dalam dari setiap individu, pemeliharaan sistem, dan dokumentasi”.

- a. Evaluasi antar individu dalam organisasi.
- b. Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai kinerja dari setiap individu dalam organisasi dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

- c. Pengembangan dari diri setiap dalam organisasi.
- d. Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan yang memiliki kinerja rendah yang membutuhkan pengembangan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan.
- e. Pelatihan system.
- f. Berbagai system yang ada dalam organisasi memiliki sub system lainnya. Oleh karena itu perlu dipelihara dengan baik.
- g. Dokumentasi.
- h. Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Hal berkaitan dengan pengambilan keputusan.

Dalam hal ini ada beberapa pengertian tentang pengukuran kinerja maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu sistem yang bertujuan melalui untuk membantu manajer perusahaan menilai pencapaian suatu tujuan untuk alat ukur. Hasil pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai umpan balik yang memberikaan informasi tentang pelaksanaan suatu kegiatan.

2.1.1.4 Indikator- Indikator Kinerja Pegawai

Dalam hal ini melakukan penilaian suatu kinerja pegawai perlu menentukan indikator- indikator kinerja sebagai acuan dalam melakukan penilaian kinerja untuk mendapatkan hasil yang baik. Menurut Artana dalam Lala (2021: 14-15), menyebutkan indikator- indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas kinerja yaitu kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.

2. Kuantitas kerja yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas hariannya.
3. Pengetahuan tentang pekerjaan yaitu pengertian tentang semua tingkat pekerjaan dan hal-hal yang berkaitan dengan hal tersebut.
4. Kesetiaan yaitu kataatan karyawan terhadap pekerjaannya dan jabatannya dalam perusahaan dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab.
5. Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu ttugas tertentu sehingga mencapai kegunaan dan hasil yang maksimal.
6. Kemampuan beradaptasi yaitu kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan juga pekerjaannya.
7. Inisiatif adalah yang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas berupa gagasan untuk suatu tujuan organisasi. Setiap inisiatif harus mendapatkan perhatian atau respon positif dari atasan. Jika atasan selalu menggagalkan inisiatif karyawan, organisasi akan kehilangan energi atau dorongan untuk maju.
8. Kemandirian yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya sendiri.
9. Kreativitas yaitu kemampuan untuk mengajukan ide/usulan-usulan baru yang konstruktif demi kelancaran pekerjaan, mengurangi biaya, memperbaiki hasil kerja dan menambah produktivitas.

Sebuah rencana yang telah dibuat tidak bias diterapkan dengan baik jika tidak ada indikator-indikator. Menurut Sudarmanto dalam Lala (2021: 15-16), mengemukakan empat dimensi yang dijadikan sebagai tolak ukur atau indikator dalam menilai kinerja di antaranya:

- a. Kualitas yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b. Kuantitas yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan waktu daalaam bekerja yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan waktu, kerja efektif/jam kerja hilang.
- d. Kerja sama dengan orang lain daalam kerja.

Dalam hal ini indikator- indikator kinerja bisa dimaknai sebagai alat yang digunakan untuk mengukur pencapaian suatu target, baik dengan menggunakan ukuran kualitatif maupun ukuran kuantitatif. Dengan menggunakan indikator kinerja, suatu kinerja bisa dievaluasi apabila telah berhasil dalam mencapai target yang telah mencapai target yang telah ditentukan atau pun tidak.

Di dalam penjelasan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator kinerja pegawai adalah karakteristik yang digunakan sebagai bahan penilaian kinerja pegawai terhadap hasil kerja dalam sebuah organisasi. Telah dipaparkan oleh para ahli bahwa ukuran indikator- indikator kinerja pegawai dapat dilihat dari aspek.

Indikator yang telah digunakan untuk mengukur kinerja pegawai pada subbag Umum Dinas Pendidikan, pemuda, dan olahraga adalah Standar Operational Prosedur (SOP), antara lain:

- a. Untuk pegawai yang melaksanakan tugas administrasi surat penggunaan indicator:
 - 1) Pembuatan surat
 - 2) Penomoran surat dan cap stempel
 - 3) Pengiriman surat
 - 4) Penerimaan surat masuk
- b. Untuk pegawai yang melaksanakan tugas pengelolaan arsip menggunakan indicator:
 - 1) Penerimaan dan penyimpanan arship
 - 2) Pembuatan format,blanko peminjaman arship
 - 3) Pelaksanaan peminjaman dan pengembalian arship
 - 4) Pemeliharaan arship
- c. Untuk pegawai yang telak melaksanakan tugas pengelolaan sarpas menggunakan indicator:
 - 1) Pembuatan rencana
 - 2) kebutuhan sarana dan prasarana
 - 3) Penatausahaan barang

2.1.2 Motivasi

2.1.2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan suatu yang sangat penting bagi setiap pegawai biasa meningkatkan semangat dalam mencapai suatu tujuan. Dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya untuk

melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi, menggunakan semua kemampuan dan keterampilan dimilikinya.

Menurut Fahmi (2017: 100), Motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Upaya mempengaruhi seseorang dalam rangka memberikan motivasi berarti mendapatkan kemudian ingin berbuat sesuatu yang diketahui dan seharusnya dilakukan.

Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifasinya (Mangkunegara, 2017). Sedangkan menurut Noor (2013), motivasi adalah keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu tugas kerja yang diamanatkan padanya padanya sehingga ia dapat mencapai tujuan organisasi.

Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwasannya motivasi merupakan sebuah dorongan, keinginan, dan perilaku yang terdapat pada seorang individu yang merangsang dan mendorong pada para pekerja agar bersemangat dalam menjalankan suatu pekerjaannya untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

2.1.2.2 Tujuan Motivasi

Di dalam tujuan motivasi atau motivasi sumber daya manusia adalah membantu memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang ahli dan berpengetahuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Motivasi sendiri bertujuan untuk mendorong pegawai untuk memperoleh tingkat kinerja yang diinginkan perusahaan. Adapun beberapa dari tujan motivasi yaitu:

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

Menurut Hasibuan dalam Nugroho dkk (2019), terdapat beberapa tujuan motivasi yaitu:

1. Medorong semangat dan gairah kerja karyawan.
2. Meningkatkan moral dan keputusan kerja karyawan.
3. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
4. Mempertahankan disiplin dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
5. Meningkatkan disiplin dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
6. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
7. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
8. Mengaktifkan pengadaan karyawan.
9. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
10. Meningkatkan kinerja karyawan.
11. Meningkatkan efisien penggunaan alat-alat dan bahan baku.

2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi kerja

Motivasi sebagai proses psikologi dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor tersebut dapat dibedakan dari segi faktor intern dan ekstern dari karyawan yaitu:

1. Faktor Intern

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

2. Faktor Ekstern

Faktor Ekstern juga tidak kalah perannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstren itu adalah: Kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, Supervisi yang baik, Adanya jaminan pekerjaan, Status dan tanggung jawab, peraturan yang fleksibel (Sutrisno dalam Yuli 2019: 21-22).

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

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

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

2. Keinginan untuk suatu posisi (*the desire for power*)

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

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

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

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

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

2.1.2.4 Indikator-Indikator Motivasi

Dalam hal ini Motivasi merupakan faktor yang mendorong pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab bagi pegawai tersebut. Adapun indikator ialah: kerja keras, orientasi masa depan, tingkat cita-cita yang tinggi, orientasi tugas/sasaran, usaha untuk maju, ketekunan, rekan kerja yang dipilih, pemanfaatan waktu (Mangkunegara, 2017).

Berikut ini ada pendapat lain berpendapat bahwa ada 4 indikator untuk mengukur motivasi yaitu:

1. Gairah kerja

Dapat dikatakan sebagai suatu aktivitas kerja yang ditunjukkan oleh seseorang pegawai/karyawan dengan penuh semangat. Gairah kerja juga mengacu kepada kesungguhan seorang pegawai dalam melakukan tugas yang ditibankan kepadanya. Dan adanya gairah kerja seorang pegawai akan terlihat bersemangat dalam melaksanakan tugasnya.

2. Loyalitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

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

3. Disiplin kerja

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

4. Produktifitas kerja

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

Pendapat lain menyatakan bahwa indikator motivasi sebagai berikut:

1. Kinerja

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

2. Penghargaan

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

3. Tantangan

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

4. Tanggung jawab

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

5. Pengembangan

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

6. Keterlibatan

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

7. Kesempatan

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

2.1.3 Komunikasi

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi

Dalam perusahaan atau organisasi memerlukan komunikasi yang baik untuk mencapai beberapa tujuan. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain (Bismala, Arianty, & Farida, 2015).

Komunikasi dalam organisasi dapat terjadi dalam bentuk kata-kata yang ditulis atau ucapkan, gesture, atau symbol visual yang menghasilkan perubahan tingkah laku di dalam organisasi, baik antara manajer-manajer, karyawan-karyawan, dan asosiasi yang terlibat pemberian ataupun mentransfer komunikasi.

Hasil kerjanya adalah pertukaran informasi dan pengiriman makna atau proses aktivitas komunikasi dalam organisasi (menurut Variansyah dalam Hendriani, Hariyandi, 2014: 137).

Secara spesifik aktivitas komunikasi organisasi ada tiga yaitu:

1. Operasioal Internal, yaitu menstrukturkan komunikasi yang dijalankan dalam sebuah organisasi dalam rangka mencapai tujuan-tujuan kerja.
2. Operasioal Ekternal, yaitu struktur komunikasi dalam organisasi yang berkonsentrasi pada pencapaian tujuan-tujuan kerja dilaksanakan oleh orang dan kelompok diluar organisasi.
3. Personal, yaitu semua perubahan incidental dan informasi, serta perasaan yang dirasakan oleh manusia yang berlangsung kapan saja mereka bersama (Menurut Pace & Faules dalam Hendriani, Hariyandi, 2014:136).

2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Komunikasi

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

1. Meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan sosial.
2. Menyampaikan atau menerima informasi.
3. Menyampaikan dan menjawab pertanyaan.

4. Mengubah perilaku (pola pikir, perasaan, dan tindakan) melalui perencanaan pengorganisasian, pengarahan, dan penganwasan.
5. Mengubah keadaan sosial.

Saran untuk menyampaikan perintah , pengarahan, pengendalian, pengkoordinasian, pengambilan keputusan, negosiasi, dan pelapor (Usman dalam Yuli. 2019 :25-26).

Berikut ini juga ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi antarpribadi, berikut ini:

1. Menyampaikan informasi

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

2. Berbagi pengalaman

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

3. Menumbuhkan simpati

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

4. Melakukan kerja sama

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

5. Menceritakan kekecewaan atau kekesalan

Komunikasi antarpribadi juga dapat digunakan seseorang untuk menceritakan rasa kekecewaan atau kekesalan secara tepat secara tidak langsung akan dapat mengurangi beban pikiran.

6. Menumbuhkan motivasi

Seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif (Purwanto dalam Yuli, 2019:25-26).

2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

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

Komunikasi sering sekali mengalami gangguan sehingga proses komunikasi tidak seperti yang di harapkan. Ada 2 faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

1. Faktor dari pihak *sender* atau komunikator.
2. Yaitu keterampilan *sender*, sikap *sender*, pengetahuan *sender*, media saluran yang digunakan.
3. Factor dari pihak *receiver*.
4. Yaitu keterampilan *receiver*, sikap *receiver*, pengetahuan *receiver*, dan media saluran komunikasi (Mangkunegara, 2017).

2.1.3.4 Indikator-indikator Komunikasi

Komunikasi yang efektif sangat membantu peningkatan kinerja dan ketepatan dalam pencapaian hasil baik secara kualitas maupun kuantitas yang ada.

Komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Mangkunegara, 2017: 150). Berikut ini ada indikator-indikator komunikasi sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dapat kemudahan dalam memperoleh informasi, memiliki ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang.

2. Identitas komunikasi

Banyaknya terjadi percakapan yang baik, proses kelancaran komunikasi suatu organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Komunikasi yang bersifat arus langsung, bertatap muka untuk memudahkan yang di sampaikan komunikator.

4. Tingkatan pemahaman pesan

Mampu memahami apa yang disampaikan oleh seorang komunikator, adanya komunikasi yang baik dapat memudahkan dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap

Perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Selanjutnya untuk mendukung penelitian ini, dapat disajikan daftar penelitian terdahulu dan teori yang sudah dijabarkan atau dikemukakan sehingga dapat membedakan keaslian penelitian berikut ini:

Tabel 2.1
PenelitianTerdahulu

No.	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hendriani, Hariyandi (2014)	Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dilingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Riau.	Berdasarkan hasil penelitian motivasi dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Sekretarit Daerah Provinsi Riau.
2	Yuli (2019)	Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Bank Sumut Kantor Cabang Coordinator Medan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan komunikasi secara silmutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

3	Sari, Rizqi Agustino, Zulkurniawati (2021)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Boom Fotsal Palembang.	Hasil penelitian komunikasi dan motivasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
4	Wandi (2022)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai.	Hasil penelitian secara parsial maupun simultan komunikasi dan motivasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan.
5	Maulida (2018)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT BESS FINANCE Banjarmasin.	Hasil penelitian komunikasi dan motivasi secara simultan bersama dihipotesiskan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BESS Finance Banjarmasin.

Sumber: Dari beberapa sumber

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah hubungan secara teoritis antara variable-variabel penelitian yaitu, antara variable independen dengan variable dependen yang akan diamati atau diukur melalui sebuah penelitian. Dalam hal ini kerangka konseptual peneliti membuat gambaran maupun konsep dalam bentuk variable ini.

2.3.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Wibowo (2016 : 321) yang menyatakan bahwa pekerja yang mempunyai motivasi untuk mencapai suatu tujuan pribadinya, maka yang mereka lakukan harus meningkatkan kinerjanya. Dalam meningkatnya motivasi kerja akan mampu meningkatkan sesuatu hasil kinerja individu, kelompok, maupun organisasi tertentu. Oleh karena itu para pemimpin suatu organisasi harus memiliki dan memberikan motivasi yang tinggi kepada para pegawainya agar dapat meningkatkan motivasi para pegawai dan mampu meningkatkan efektifitas kinerja para pegawai.

Hasil dalam penelitian yang melakukan Chisnanda (2017) menyatakan motivasi kerja sangat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain seperti Sanjaya (2018) juga menunjukkan hal yang sama yaitu motivasi pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai satu organisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai (L. Sariadi dan Heryanda, 2020), (Novrita, 2021).



Gambar 2.1

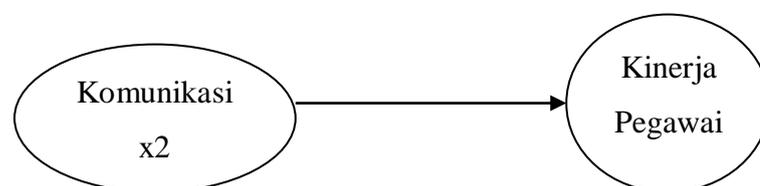
Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

2.3.2 Pengaruh komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Bangun dalam Yuli (2019), Komunikasi merupakan penyampaian informasi dari (*sender*) ke penerima (*receiver*) yang berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide kemudian dikemas menjadi sebetulnya pesan secara tertulis maupun lisan. Komunikasi menjadi hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan, karna komunikasi menjadi perantara antara atasan dengan bawahan maupun antar sesama pegawai. Komunikasi yang baik dan efektif akan menambah semangat pada pegawai dalam melakukan pekerjaannya untuk mencapai suatu tujuan di perusahaan maupun organisasi.

Komunikasi adalah pertukaran informasi sender dan receiver dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang suatu antara individu yang terlibat (Wibowo, 2016). Dalam perusahaan atau organisasi memerlukan komunikasi yang baik untuk mencapai beberapa tujuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Hamdan, 2014). Dan dalam hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor yang bisa meningkatkan kinerja pegawai.



Gambar 2.2
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

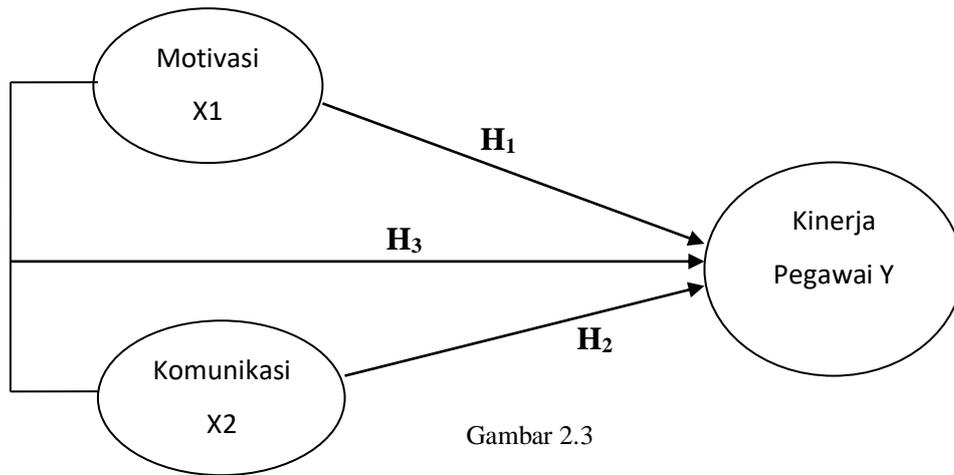
2.3.3 Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi dan komunikasi 2 hal yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Menurut Febriani (2019) adanya motivasi kerja diharapkan pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Dan para tenaga kerja akan merasa senang melakukan kegiatan karna motivasi kerja diberikan kepadanya terlaksanakan dengan baik dan kinerja pegawai dapat meningkat, pengalaman kerja yang tinggi akan sangat mempengaruhi terhadap kinerja pegawainya.

Menurut Muhammad (2017 : 3) menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu bentuk interaksi yang didalamnya menghendaki orang-orang untuk mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku mereka. Komunikasi dengan kinerja pegawai juga sangat berpengaruh pada perusahaan. Apabila dalam suatu perusahaan komunikasi dapat berjalan dengan baik antara atasan dan bawahan, maka hal ini dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi dan komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai (Hendriani & Hariyandi, 2014).

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 2.3

Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

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

1. Adanya Pengaruh signifikan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kominfo (Komunikasi Dan Informatika) Lubuk Pakam.
2. Adanya Pengaruh signifikan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kominfo (Komunikasi Dan Informatika) Lubuk Pakam.
3. Adanya Pengaruh signifikan Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kominfo (Komunikasi Dan Informatika) Lubuk Pakam.