

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penunjang organisasi, dapat dikatakan sebagai manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi, sebagai penggerak dalam pencapaian tujuannya. Manusia yang memiliki kompetensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal vital non-material dalam organisasi. Terdapat dua alasan mengapa sumber daya manusia disebut sebagai unsur yang paling vital bagi organisasi yaitu yang pertama, sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial serta menentukan seluruh tujuan dan strategi organisasi. Kedua, sumber daya manusia merupakan pengeluaran organisasi dalam menjalankan bisnis, sumber daya manusia juga disebut sebagai aset yang paling penting sebagai senjata yang menjalankan usaha menuju rencana yang ditetapkan, Suryani dan Jhon (2018:88).

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memegang peran yang sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang sangat besar untuk dapat meraih keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Setiap sumber daya manusia yang ada pada perusahaan harus dapat dimanfaatkan sebaik – baiknya sebagai penentu keberhasilan tujuan organisasi.

Kinerja merupakan aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas utama yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tersebut merupakan

pengekspresian seluruh potensi dan kemampuan yang dimiliki serta menuntut dan kepemilikan yang penuh dan menyeluruh. Dengan demikian, munculnya kinerja seseorang merupakan akibat dari adanya suatu pekerjaan atau tugas yang dilakukan dalam waktu tertentu sesuai dengan profesi, Hasibuan (2017:42).

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan metode administrasi yang bertujuan untuk memperlancar pelayanan kepentingan umum, yang dilakukan dalam satu fasilitas. SAMSAT adalah sistem kerjasama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Indonesia, dan Badan Pendapatan Nasional Indonesia (BAMS) dalam pelayanan untuk menerbitkan surat Tanda Nomor Kendaraan yang terkait dengan pemasukan uang ke kas Negara, baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Ada tiga instansi di SAMSAT yang terlibat dalam penyelenggaraan di Negeri Republik Indonesia: Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Indonesia, dan Badan Pendapatan Nasional Indonesia (BAMS).

1. Pengesahan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan.
2. Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan sertifikasi perubahan nomor polisi setiap lima tahun.
3. Proses serah terima Nama Kendaraan Bermotor (BBKBN) untuk kendaraan baru.
4. Tata cara pemindahan kepemilikan kendaraan bermotor.
5. Proses mutasi kendaraan bermotor dari luar (mutasi masuk) maupun yang bermutasi dari dalam (mutasi keluar).
6. Setelah melakukan pembayaran di E-SAMSAT, mencetak bukti pembayaran kewajiban pembayaran (TBPKP) atau bukti pembayaran PKB.
7. Pencetakan STNK duplikat karena STNK sebelumnya hilang.

Upaya memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan STNK tahunan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan kewajiban Ganti Rugi Kendaraan (SWDKLL).

Hubungan antara komunikasi ke kinerja ialah Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawannya menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia, membutuhkan sesuatu agar dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan lebih giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas.

Komunikasi merupakan sebuah proses pemindahan suatu informasi , ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat mengintresprestasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Ketika para pekerja mengkomunikasikan pekerjaan yang terkait dengan penyampaian keluhan, mengikuti deskripsi pekerjaan atau mematuhi kebijakan perusahaan, komunikasi melaksanakan fungsi pengendalian. Komunikasi membantu menjelaskan kepada pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, arahan dari atasan melalui komunikasi tersebut, seberapa baik mereka. Pembentukan tujuan, memberikan umpan balik atas kemajuan dan memberikan imbalan bagi perilaku yang diinginkan semuanya memerlukan komunikasi. Menurut Mangkunegara (2013:145).

Hubungan antara motivasi ke kinerja ialah Rendahnya motivasi kerja akan menyebabkan timbulnya kinerja yang rendah. Kinerja karyawan yang rendah tidaklah mungkin mencapai hasil yang baik apabila tidak ada motivasi, karena motivasi itu sendiri merupakan suatu kebutuhan dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan.

Motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja adalah suatu yang mendorong atau semangat kerja dan pendorong semangat kerja. Menurut Sedarmayanti (2017:154).

Berdasarkan uraian diatas, bahwa komunikasi dan motivasi mempunyai keterkaitan satu sama lain yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul : **“Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPT. Samsat Medan Selatan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dilakukan oleh penulis untuk mempermudah dan memperjelaskan objek yang diteliti, penulis dapat mengidentifikasi masalah di UPT. Samsat Medan Selatan sebagai berikut :

1. Kurangnya komunikasi membuat keefektivan bekerja berkurang
2. Peningkatan kepuasan peserta masih perlu mendapat perhatian
3. Kinerja karyawan masih rendah yang belum mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
4. Efektifitas pengelolaan layanan ke stakeholders terkait masih perlu peningkatan.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Dalam penulisan ini penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini hanya pada masalah komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai pada UPT. Samsat Medan Selatan.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah, maka sangatlah perlu merumuskan masalah pada penelitian ini, yang merupakan pokok permasalahan yang harus di jawab. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di UPT. Samsat Medan Selatan
2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di UPT. Samsat Medan Selatan
3. Apakah ada pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai di UPT. Samsat Medan Selatan

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian merupakan hal – hal yang sangat penting bila diuraikan lebih dulu untuk memudahkan penelitian yang akan dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai pada UPT. Samsat Medan Selatan
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada UPT. Samsat Medan Selatan

3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada UPT. Samsat Medan Selatan

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Memberikan informasi dan pengetahuan kepada penulis mengenai Pengaruh Komunikasi dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada UPT. Samsat Medan Selatan

1.5.2 Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau informasi bagi perusahaan dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan dalam menjalankan kegiatan usaha agar lebih baik lagi yang berkaitan dengan Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada UPT. Samsat Medan Selatan

1.5.3 Bagi Pembaca

Untuk memberikan informasi dan menambah pengetahuan serta sebagai masukan atau dapat di jadikan referensi untuk melakukan pembahasan yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Pengertian Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuam visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

Menurut (Mangkunegara, 2017:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Prawirosentono, 2012:120) Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing – masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Rivai, 2011:16) menyatakan bahwa, Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Maka berdasarkan beberapa pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja ialah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sesuai dengan standar tingkat keberhasilan yang telah ditentukan sebelumnya pada jangka waktu tertentu.

2.1.1.2 Tujuan & Manfaat Kinerja

Menurut Mangkunegara (2011) tujuan dan manfaat dari penerapan manajemen kriteria adalah :

- a. Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun sebagai kelompok.
- b. Membantu instansi untuk dapat menyusun program pengembangan dana pelatihan karyawan yang lebih tepat guna.
- c. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
- d. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi kerja pribadi serta potensi lain karyawan.
- e. Menyediakan alat/saran untuk membandingkan prestasi kerja karyawan dengan tingkat gaji, atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan system imbalan yang baik.
- f. Memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal – hal yang ada kaitannya.

2.1.1.3 Pengukuran Kinerja

Menurut (Wibowo, 2016:320) Pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Untuk itu, perlu jelas tentang apa yang dikatakan penting dan relevan sebelum menentukan ukuran apa yang harus diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan.

Cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal – hal sebagai berikut :

- a. Kuantitas yaitu jumlah yang diselesaikan atau dicapai.
- b. Kualitas yaitu mutu yang harus diselesaikan atau dicapai.
- c. Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan untuk mengetahui kinerja pegawai agar dapat diukur ada tiga yaitu :

- a. Kuantitas.
- b. Kualitas.
- c. Ketepatan waktu.

Selain hal itu juga diperlukan kemampuan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan petunjuk yang diberikan dan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan pegawai tersebut.

2.1.1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor non fisik dan fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat berpengaruh

kondisi dalam karyawan dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik. Pada kesempatan ini pembahasan kita fokuskan pada lingkungan non fisik, yaitu kondisi – kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan system manajerial instansi. Menurut (Sugiono, 2009), faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a. Keterampilan atau pengalaman. Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah jelas mempunyai keterampilan yang kurang, begitu juga orang yang sudah agak tinggi masih tetap mempunyai produktivitas yang rendah. Oleh sebab itu, maka diperlukan adanya keterpaduan antara keterampilan dengan pengalaman kerja. Orang atau tenaga kerja yang masih baru mulai mengikuti karier, biasanya bekerja agak kurang pengalaman, hal ini dapat diatasi dengan cara mengikuti pelatihan kerja diluar atau pada tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan.
- b. Faktor pendidikan. Instansi perindustrian biasanya direkrut dari orang – orang yang kurang mempunyai pendidikan yang tinggi, instansi hanya membutuhkan kesehatan fisik yang kuat untuk bekerja. Dengan adanya pendidikan yang kurang dari pekerja akan menyebabkan produktivitasnya.
- c. Umur. Seorang tenaga kerja agaknya akan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari produktivitasnya, akan tetapi hal tersebut tidak selalu begitu. Tetapi pengejaran karir seseorang selalu diimbangi dengan jumlah umur, dimana semakin bertambah lama orng itu bekerja, maka produktivitas dari orang tersebut akan meningkat.
- d. Sarana Penunjang. Tingkat kemampuan untuk membutuhkan motivasi kerja antara pekerja serta mengadakan pembagian kerja yang jelas antara semua

karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas. Disamping itu dapat juga berupa penerapan teknologi sarana produksi yang cukup canggih, hal ini menyebabkan tugas atau kerja dari karyawan tersebut berkurang.

- e. Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja. Dengan adanya dorongan moril terhadap para pekerja akan meningkatkan produktivitas kerja kepada para pekerja. Seperti yang dikemukakan oleh para manajemen, semangat dan kegairahan kerja merupakan problematic yang harus mendapat perhatian serius.
- f. Faktor Komunikasi. Proses komunikasi merupakan hal terpenting dalam komunikasi. Proses tersebut dapat menghasilkan dampak atau efek positif dan negatif. Seorang komunikator dapat dikatakan sebagai komunikator yang baik apabila komunikan dapat mengerti tentang informasi atau pesan yang disampaikan komunikator dan memberikan *feedback* yang sesuai dengan harapan si komunikator.
- g. Faktor Motivasi. Faktor Motivasi adalah suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik – baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat yang bagus.
- h. Faktor Kerjasama Tim. Suatu kemampuan untuk mengarahkan keberhasilan setiap individu menuju pada tujuan – tujuan organisasi. Kerjasama tim merupakan elemen penting yang dibutuhkan bila kita ingin mencapai suatu hasil yang tidak dapat dicapai oleh orang lain.

2.1.1.5 Indikator Kinerja

Menurut (Robbins dan Judge, 2015:260) untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada lima indikator yaitu, :

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerja yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya berkomitmen untuk bekerja.

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi ialah rangkaian yang menghubungkan berbagai komponen – komponen dari organisasi bersama sehingga terciptanya komunikasi yang efektif. Komunikasi ini berasal dari kata latin *communis* yang memiliki makna bersama. Seorang komunikator atau pengirim pesan antar dua orang/lebih berusaha mencari kebersamaan dari penerima pesan. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dipahami secara bersama. (Mulyana, 2014:46).

Komunikasi akan terjadi dan berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna, dengan kata lain mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Jelas bahwa percakapan kedua orang itu dapat dikatakan komunikatif apabila kedua –duanya, selain mengerti bahasa yang dipergunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan (Effendy, 2013:9)

Menurut (Mangkunegara, 2013:145), Komunikasi merupakan sebuah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Ketika para pekerja mengkomunikasikan pekerjaan yang terkait dengan penyampaian keluhan, mengikuti deskripsi pekerjaan atau mematuhi kebijakan perusahaan, komunikasi melaksanakan fungsi pengendalian. Komunikasi membantu menjelaskan kepada pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan, arahan dari atasan melalui komunikasi tersebut, seberapa baik mereka. Pembentukan tujuan, memberikan umpan balik atas kemajuan dan memberikan imbalan bagi perilaku yang diinginkan semuanya memerlukan komunikasi.

Berdasarkan ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan menggunakan lambang – lambang atau simbol – simbol tertentu dalam membangun hubungan atau menjaga hubungan yang sudah ada dengan saling bertukar informasi, pengetahuan, atau wawasan yang dilakukan agar dapat mengubah sikap dan tingkah laku sama lain.

2.1.2.2 Proses Komunikasi

Menurut (Effendy, 2015:11) pada hakikatnya komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikannya melalui suatu

media yang kemudian menghasilkan efek tertentu. Dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Effendy menerangkan mengenai dua tahap proses komunikasi, yaitu proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder.

Berikut ini penjelasan secara lebih lanjut mengenai proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder, adalah :

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer merupakan suatu proses penyampaian ide, informasi, pesan, ataupun perasaan seseorang kepada lawan bicaranya melalui lambang atau simbol (symbol) sebagai medianya. Pemaksudan lambang – lambang pada komunikasi secara primer antara lain bahasa, isyarat, kial, waran, gambar dan sebagainya. Yang mana lambang – lambang tersebut mampu mendeskripsikan pikiran atau ide, perasaan dari komunikator kepada komunikannya. Dari lambang ada bahwasannya bahasa merupakan lambang yang paling sering digunakan, karena melalui bahasa seseorang lebih mudah untuk dapat mengutarakan menyampaikan pemaksudannya.

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah suatu proses penyampaian ide, informasi, pesan, ataupun perasaan seseorang kepada lawan bicaranya dengan menggunakan alat ataupun sarana lainnya berperan menjadi media kedua setelah lambang (symbol) sebagai media pertamanya. Pada umumnya, jika kita berbicara dikalangan masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua sebagaimana diterangkan diatas mengenai hakikat komunikasi. Sebab, bahasa sebagai lambang (symbol) serta isi (content), yakni pikiran atau perasaan yang

dibawa menjadi totalitas pesan (message) yang tampak tidak dapat dipisahkan. Lain halnya dengan media dalam bentuk surat, telepon, radio dan media lainnya yang jelas tidak selalu dipergunakan ketika komunikasi berlangsung. Tidak mungkin komunikasi dilakukan tanpa menggunakan bahasa, tetapi orang mungkin dapat berkomunikasi tanpa menggunakan surat, telepon, televisi, dan sebagainya. Proses komunikasi sekunder ini merupakan terusan atau sambungan dari proses komunikasi secara primer, sehingga dalam menyampaikan isi pesan, informasi, atau perasaan perlulah mempertimbangkan karakteristik dari media yang akan digunakan.

2.1.2.3 Tujuan Komunikasi

Menurut (Devito, 2011:30) “Motif atau tujuan dari komunikasi tidak perlu dikemukakan secara dasar, juga tidak perlu mereka yang terlibat menyepakati tujuan komunikasi mereka. Tujuan dapat disadari atau tidak. Dapat dikenali ataupun tidak. Meskipun teknologi komunikasi berubah dengan cepat pada dasarnya tujuan komunikasi tetap sama. Tujuan dari komunikasi adalah sebagai berikut :

- a. Menemukan salah satu tujuan komunikasi adalah menyangkut penemuan diri. Dengan berkomunikasi, setiap individu dapat memahami secara lebih baik mengenai diri kita sendiri, dan orang lain.
- b. Untuk berhubungan. Setiap individu memiliki keinginan untuk merasakan dicintai dan disukai begitupun menyukai dan mencintai. Salah satu motivasi yang paling kuat dalam melakukan komunikasi adalah membina hubungan dengan orang lain melalui komunikasi.

- c. Untuk meyakinkan. Didalam komunikasi pada jaman modern ini manusia kerap kali bertindak sebagai konsumen dari penyampaian pesan yang dilakukan oleh media. Media massa sebagian besar meyakinkan setiap manusia untuk melakukan perubahan sikap dan perilaku.
- d. Untuk bermain dalam kehidupan sehari – hari. Setiap individu tidak terlepas dari hal yang menghibur, kini hiburan menjadi salah satu kebutuhan. Untuk melakukan hiburan atau bermain, komunikasi menjadi alat yang tepat dalam mengutarakan dan bertukar informasi – informasi yang menarik yang dapat menghibur.

2.1.2.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut (Mulyana, 2014), faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah :

a. Latar Belakang Budaya

Interprestasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaanya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif.

b. Ikatan Kelompok atau Group

Nilai – nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.

c. Harapan

Harapan mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan.

d. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan.

e. Situasi

Situasi merupakan perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan atau situasi.

2.1.2.5 Indikator Komunikasi

Menurut (Sutardji, 2016:10-11), ada beberapa indikator komunikasi, yaitu :

a. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikasi harus sama – sama saling mengerti fungsinya masing – masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

c. Pengaruh Pada Sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

d. Hubungan yang Makin Baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

2.1.3 Motivasi

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Kata motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti menggerakkan. Istilah motivasi aspek tingkah laku manusia yang mendorong untuk berbuat atau tidak berbuat. Motivasi dari kata motif yang artinya sesuatu yang mendorong dari dalam dirinya seseorang untuk bertindak atau berperilaku.

Menurut (Mangkunegara, 2014:61), Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) karyawan

dalam menghadapi situasi kerja diperusahaan. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kerja maksimal.

Menurut (Winardi, 2016:6), bahwa motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada didalam diri seseorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif maupun negatif.

Menurut (Malayu, 2015:23) pengertian motivasi adalah mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Berdasarkan definisi menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi karyawan adalah dorongan dari dalam diri maupun luar diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam sebuah organisasi.

2.1.3.2 Tujuan Motivasi

Menurut (Hasibuan, 2010:146), tujuan dari motivasi adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.

5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana dari hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas – tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat – alat dan bahan baku.

2.1.3.3 Jenis – Jenis Motivasi

Menurut (Hasibuan, 2013:50) menjelaskan tentang jenis – jenis motivasi adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Positif (*insentif positif*)

Motivasi positif yaitu manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik – baik saja.

2. Motivasi Negatif (*insentif negatif*)

Motivasi negatif yaitu manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi dalam jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Kedua jenis motivasi ini sering digunakan oleh suatu perusahaan, penggunaannya harus tepat dan seimbang supaya dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Motivasi positif efektif untuk jangka panjang sedangkan motivasi

negatif efektif untuk jangka pendek. Akan tetapi, manajer harus konsisten dan adil dalam menerapkannya.

2.1.3.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut (Priansa, 2014:220) terdapat 10 faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan antara lain adalah:

1. Keluarga dan Kebudayaan

Keluarga dan budaya merupakan unsur yang dapat mempengaruhi seseorang termotivasi, motivasi ini melibatkan lingkungan individu tersebut karena keluarga, pertemanan, dan budaya lahir dalam lingkungan tertentu.

2. Konsep Diri

Motivasi dari konsep diri melibatkan upaya yang dilakukan individu dalam mengatur pikirannya sendiri.

3. Jenis Kelamin

Perbedaan *gender* juga berpengaruh terhadap pencapaian prestasi atau motivasi dalam dunia kerja.

4. Pengakuan dan Prestasi

Setiap sudah dipastikan akan termotivasi untuk kerja keras dengan adanya perhatian dan bimbingan yang baik yang dilakukan oleh pimpinan mereka.

5. Cita – cita dan Aspirasi

Karyawan akan termotivasi untuk meraih tujuan apabila adanya cita – cita dan aspirasi yang berarti bagi mereka.

6. Kemampuan Belajar

Kemampuan belajar merupakan dorongan intrinstik karyawan, karena melibatkan cara berfikir mereka.

7. Kondisi Karyawan

Selain beberapa faktor diatas, kondisi baik secara fisik dan psikologis karyawan juga sangat berpengaruh terhadap motivasi dalam melakukan aktivitas pekerjaan mereka, oleh karena itu pimpinan harus memperhatikan dengan baik kondisi mereka.

8. Kondisi Lingkungan

Hampir sama dengan faktor keluarga dan lingkungan, unsur ini adalah merupakan faktor intrinsik karyawan/individu yang secara garis besar melibatkan lingkungannya.

9. Unsur – unsur Dinamis dalam Pekerjaan

Unsur ini melihat potensi yang bersifat tidak stabil yang sangat mungkin dialami karyawan dalam bekerja, kinerja karyawan tidak akan selalu stabil, kadang bersifat kuat dan lemah.

10. Upaya Pimpinan Memotivasi Karyawan

Upaya pimpinan memotivasi karyawannya sangat mempengaruhi upaya strategi motivasi yang dapat menunjang kinerja lebih baik.

2.1.3.5 Indikator Motivasi

Indikator Motivasi Kerja menurut (Anwar Prabu Mangkunegara, 2009:93, dalam Bayu Fadillah, et all, 2013:5) sebagai berikut:

a. Tanggung Jawab

Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

b. Prestasi Kerja

Melakukan sesuatu / pekerjaan dengan sebaik – baiknya.

c. Peluang untuk Maju

Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan.

d. Pengakuan atas Kinerja

Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.

e. Pekerjaan yang Menantang

Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya dibidangnya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk membantu penelitian ini, beberapa penelitian telah digunakan dalam peneliti ini.

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Vivi Dwihasrianti (2020)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Samudera Indonesia TBK	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
2.	Lidya Hartono (2022)	Pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
3.	Selly Armasari (2020)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Polresta Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

4.	Mohd. Reza Hafiz (2020)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kunango Jantan Group Rimbo Panjang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Riau	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
5.	Putri Novrita (2021)	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS) Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
6.	Novia Roiska Sari Marbun (2020)	Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perum. Perumnas Regional 1 Medan	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Sumber : Dwihasriati (2020), Hartono (2022), Armasari (2020), Hafiz (2020), Novrita (2021), Marbun (2020), diolah oleh peneliti (2023).

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual merupakan penelitian yang berkaitan dengan hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep didapatkan dari konsep ilmu/teori yang dipakai sebagai landasan penelitian (Setiadi, 2013).

2.3.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Pegawai bisa bekerja sama mencapai tujuan perusahaan berkat adanya komunikasi. Selain itu, kinerja pegawai juga semakin baik apabila perusahaan menerapkan komunikasi yang benar.

(Effendy, 2013:31) menyatakan bahwa komunikasi akan terjadi dan berlangsung selama ada kesamaan maka mengenai apa yang dipercekapkan.

Jadi dengan adanya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai karena dengan komunikasi yang baik tidak ada kesalahan informasi dan kesalahan penyampaian terhadap komunikasi yang akan dikerjakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.



Gambar 2.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

2.3.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai begitu besar. Tanpa komponen ini, akan sulit mencapai tujuan maupun target yang telah ditetapkan perusahaan. Memiliki motivasi akan mendorong pegawai aktif menyelesaikan berbagai tugas sesuai tanggung jawab yang ditetapkan.

Namun, motivasi juga menyimpan “misteri”. Apa yang menggerakkan pegawai untuk semangat bekerja pasti berbeda – beda. Perusahaan perlu memakai berbagai pendekatan guna mengidentifikasi bagaimana memotivasi pegawai sesuai keinginan dan kebutuhan mereka secara umum. Kinerja merujuk pada fungsi kemampuan dan motivasi. Dapat menilai kinerja pegawai dengan mengamati

kemampuannya menuntaskan tugas yang diberi sesuai dengan keahlian, keterampilan, dan motivasi.

Motivasi kinerja ada tiga pada indikator produktivitas kerja yaitu kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Cermati kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menilai sejauh mana ia mampu mengerjakan tugas sesuai ketentuan dan standar perusahaan. Kehadiran motivasi akan merangsang pegawai untuk menggerakkan kemampuannya sehingga mampu menunjukkan kinerja yang maksimal.

Hal ini menunjukkan bahwa motivasi pegawai lebih besar dalam suatu perusahaan maka dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam perusahaan.



Gambar 2.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

2.3.3 Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

Komunikasi dan motivasi merupakan hal yang penting untuk meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Motivasi ini berkaitan dengan komunikasi, dalam dunia kerja, komunikasi merupakan unsur penting untuk meningkatkan motivasi seseorang dalam bekerja. Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi seseorang menjadi lebih giat dalam bekerja.

Komunikasi juga bisa membuat pegawai menjadi pendengar yang aktif. Mereka dapat merespon apa yang sedang dibicarakan oleh atasan dan mampu memberikan feedback terhadap kebijakan perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai karena dengan komunikasi yang

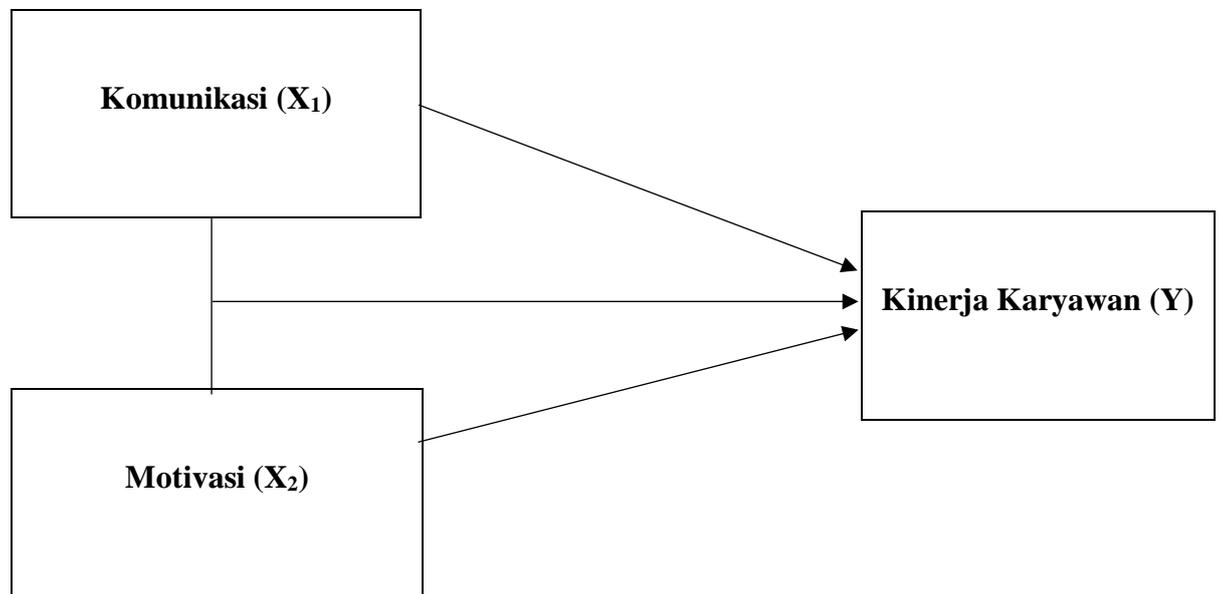
baik tidak ada kesalahan informasi dan kesalahan penyampaian terhadap komunikasi yang akan dikerjakan.

Motivasi adalah salah satu faktor paling penting yang mempengaruhi perilaku manusia dan kinerja. Teori motivasi telah dibahas dan dikonsepsi oleh berbagai peneliti. Tingkat motivasi seorang individu atau tim diberikan dalam tugas atau pekerjaan mereka yang dapat mempengaruhi semua aspek kinerja organisasi.

Komunikasi dengan kinerja karyawan yang baik akan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan dapat meredakan konflik antar karyawan sehingga dalam perusahaan akan tercipta semangat kerja yang meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Jika komunikasi tidak terjalin dengan baik akan terjadi suatu masalah antar karyawan.

Motivasi dengan kinerja karyawan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dengan adanya motivasi kerja maka karyawan akan lebih memiliki keyakinan dalam bekerja. Kinerja karyawan juga sangat berpengaruh terhadap suatu pekerjaan, dengan adanya kinerja atau prestasi kerja maka karyawan akan semangat dalam bekerja.

Berdasarkan kerangka tersebut dapat digambarkan pradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan
3. Komunikasi dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan