

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kinerja**

###### **1.1. Defenisi Kinerja**

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Payaman Simanjuntak dalam Veithzal Rivai (2014:406) menyatakan Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Murphy dan Cleveland mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Sedangkan menurut Suntoro kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Nawawi, 2013:212).

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2013:7) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan

strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

## **1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja karyawan dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut:

### **a. Faktor Individu**

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

### **b. Faktor Lingkungan Organisasi**

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Griffin dalam Sule dan Saefullah (2005:235) kinerja terbaik ditentukan oleh 3 faktor, yaitu:

- a. Motivasi, yaitu yang terkait dengan keinginan untuk melakukan pekerjaan
- b. Kemampuan, yaitu kapabilitas dari tenaga kerja atau SDM untuk melakukan pekerjaan
- c. Lingkungan pekerjaan, yaitu sumber daya dan situasi yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut.

### 1.3. Indikator Kinerja

Menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 27), kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

a. Efektifitas

Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.

b. Tanggung jawab

Merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang.

c. Disiplin

Yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Stephen P Robbins (2006:260) menyatakan bahwa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

a. Kualitas kerja

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

b. Kuantitas kerja

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

c. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu 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 (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat

dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Pendapat lain mengenai pengukuran kinerja karyawan dikemukakan oleh Gomes (2003 : 134) yang menyatakan indikator-indikator kinerja karyawan adalah :

- a. *Quantity of work* : Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- b. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. *Job Knowledge* : Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- d. *Creativeness* : Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
- f. *Dependability* : Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya.
- g. *Initiative* : Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- h. *Personal Qualities* : Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

Berdasarkan masalah kinerja pada PT Langkat Nusantara Kepong, maka indikator kinerja karyawan pada penelitian ini yaitu:

- a. Efektifitas yaitu penyelesaian pekerjaan karyawan sesuai yang direncanakan dan tepat pada waktu yang telah ditetapkan.
- b. Tanggung jawab yaitu melaksanakan kewajiban dan beban pekerjaan sesuai batas-batas pada *job description*.
- c. Disiplin yaitu kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan.

## 2. Komunikasi yang Efektif

### 2.1. Defenisi Komunikasi yang Efektif

Komunikasi berasal dari bahasa latin "*communis*" atau "*commo*" dalam bahasa inggris yang berarti sama. Berkomunikasi berarti kita berusaha untuk mencapai kesamaan makna, "*commonness*" (Subekhi, 2013: 274).

Menurut Hardjana dalam Daryanto (2011:147), komunikasi akan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, kemudian pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh si penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu.

Sumber lain, Supratiknya (2010:24) mendefinisikan komunikasi yang efektif adalah seberapa jauh akibat dari tingkah laku seseorang yang sesuai dengan apa yang diharapkan komunikator. Seorang komunikator menciptakan komunikasi dengan tujuan tertentu, merancang gagasan, kesan dan menimbulkan reaksi-reaksi perasaan tertentu dalam diri komunikan. Keefektifitasan komunikasi ditentukan oleh kemampuan komunikator untuk mengomunikasikan secara jelas apa yang ingin disampaikan. Komunikator dapat meningkatkan keefektifitasan komunikasi dengan cara berlatih berbicara, menerima umpan balik tentang tingkah laku, memodifikasi tingkah laku hingga komunikan memersepsikan maksud komunikasi yang artinya sampai akibat – akibat yang ditimbulkan oleh tingkah laku komunikator dalam diri komunikan itu seperti yang komunikator maksudkan.

Menurut Walter Lippman dalam Effendy (2005:11) juga menjelaskan komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berusaha memilih cara yang tepat agar gambaran dalam benak dan isi kesadaran dari komunikator dapat dimengerti, diterima bahkan dilakukan oleh komunikan.

Menurut Juliansyah Noor (2013:207) Komunikasi yang efektif terjadi apabila individu mencapai pemahaman bersama, merangsang pihak lain melakukan tindakan, dan mendorong orang untuk berpikir dengan cara baru.

## **2.2. Indikator Komunikasi yang Efektif**

Menurut Suranto AW (2010:105), ada beberapa indikator komunikasi yang efektif, ialah :

### **a. Pemahaman**

Pemahaman ialah 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 komunikan 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 ke dua 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 dengan 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. Alexis Tan mengemukakan bahwa perlu ada daya tarik dengan *similarity* (kesamaan), *familiarity* (keakraban) dan *proximity* (kesukaan). Seseorang biasanya akan cenderung lebih tertarik dengan orang lain karena memiliki faktor kesamaan (sama hobi, sama sifat), keakraban (keluarga, teman karib), dan kesukaan. Dengan kondisi seperti itu orang tidak merasa sungkan untuk berbicara, yakni menceritakan masalah hidupnya secara jujur tanpa adanya kecanggungan berkomunikasi diantara keduanya. Jika sudah demikian, maka antara satu dengan yang lainnya akan saling mempengaruhi dan dengan sendirinya komunikasi akan berlangsung secara efektif.

Indikator komunikasi yang efektif dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Pemahaman yaitu kemampuan karyawan dalam memahami pesan dari komunikator secara cermat.
- b. Hubungan yang makin baik yaitu terbinanya kecocokan persepsi, hubungan yang saling terbuka akibat adanya komunikasi.
- c. Tindakan yaitu perbuatan yang dilaksanakan/dilakukan karyawan setelah terjadinya komunikasi.

### 3. Motivasi Kerja

#### 3.1. Defenisi Motivasi Kerja

Motivasi (*motivation*) dapat diartikan sebagai kekuatan yang muncul dari dalam ataupun dari luar diri seseorang yang membangkitkan semangat serta ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan (Daft, 2011:373).

Robbins (2009:222) mendefenisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Robert Heller menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Ada pendapat bahwa motivasi harus diinjeksi dari luar, tetapi sekarang semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda.

Menurut Mc. Donald dalam Sardiman (2007:73) menyebutkan motivasi sebagai perubahan energy dari dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya *feeling* dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2005:146) tujuan – tujuan dari motivasi kerja yaitu:

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- b. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan.
- c. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- d. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- e. Mengefektifkan pengadaaan karyawan.
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- g. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan.
- h. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

### **3.2. Teori Motivasi**

#### 1) Teori Hierarki Kebutuhan

Menurut Maslow dalam Richard L. Daft (2011: 375) mengidentifikasikan bahwa secara umum terdapat 5 jenis kebutuhan yang dapat memotivasi seseorang dan tersusun berdasarkan kepentingannya, yaitu sebagai berikut:

- a. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)



Kebutuhan fisiologis meliputi semua kebutuhan dasar fisik manusia seperti makanan, air, dan oksigen. Dalam ruang lingkup perusahaan hal ini termasuk kebutuhan-kebutuhan seperti kenyamanan suhu udara di tempat kerja, dan gaji minimum yang mencukupi kebutuhan pokok.

b. Kebutuhan Akan Rasa Aman (*Safety Needs*)

Kebutuhan ini mencakup semua kebutuhan terhadap lingkungan yang aman dan terlindungi dengan baik secara fisik maupun emosi serta bebas dari ancaman, termasuk lingkungan yang tertib dan kemerdekaan dari tindak kekerasan. Dalam ruang lingkup dunia kerja, kebutuhan ini meliputi keamanan kerja, bebas pungutan liar, dan jenis pekerjaan yang aman.

c. Kebutuhan Untuk Diterima (*Social Needs*)

Kebutuhan ini mencerminkan hasrat untuk diterima oleh lingkungan, hasrat untuk bersahabat, menjadi bagian dari suatu kelompok, dan dikasihi. Dalam organisasi, kebutuhan-kebutuhan ini mempengaruhi hasrat untuk memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, berpartisipasi dalam kelompok kerja, dan memiliki hubungan yang baik dengan supervisor.

d. Kebutuhan Untuk Dihargai (*Self-esteem Needs*)

Kebutuhan ini berhubungan dengan hasrat untuk memiliki citra positif dan menerima perhatian, pengakuan, dan apresiasi dari orang lain. Dalam organisasi, kebutuhan untuk dihargai menunjukkan motivasi untuk diakui, tanggung jawab yang besar, status yang tinggi, dan pengakuan atas kontribusi pada organisasi.

e. Kebutuhan Aktualisasi-Diri (*Self Actualizations Needs*)

Kebutuhan ini adalah kebutuhan untuk mengalami pemenuhan diri, yang merupakan kategori kebutuhan tertinggi. Kebutuhan ini di antaranya adalah kebutuhan untuk mengembangkan potensi diri secara menyeluruh, meningkatkan kemampuan diri, dan menjadi orang yang lebih baik. Kebutuhan aktualisasi diri dapat dipenuhi di organisasi dengan cara memberikan kesempatan bagi orang-orang untuk tumbuh, mengembangkan kreativitas, dan mendapatkan pelatihan untuk dapat mengerjakan tugas yang menantang serta melakukan pencapaian.

## 2) Teori Kebutuhan McClelland

David McClelland menganalisis tentang tiga kebutuhan manusia yang sangat penting di dalam organisasi atau perusahaan tentang motivasi mereka. McClelland memfokuskan kepada tiga hal yaitu:

- a. Kebutuhan dalam mencapai kesuksesan (*Need for achievement*), kemampuan untuk mencapai hubungan kepada standar perusahaan yang telah ditentukan juga perjuangan karyawan untuk menuju keberhasilan.
- b. Kebutuhan dalam kekuasaan atau otoritas kerja (*Need for power*), kebutuhan untuk membuat orang berperilaku dalam keadaan yang wajar dan bijaksana di dalam tugasnya masing-masing.
- c. Kebutuhan untuk berafiliasi (*Needs for affiliation*), hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau para karyawan di dalam organisasi.

### 3) Teori X dan Teori Y

Douglas McGregor mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia, negatif dengan tanda label X dan positif dengan tanda label Y. McGregor merumuskan asumsi-asumsi dan perilaku manusia dalam organisasi.

Teori X (negatif) merumuskan asumsi sebagai berikut:

- a. Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau bermalas-malasan dalam bekerja
- b. Semenjak karyawan tidak suka atau tidak menyukai pekerjaannya, mereka harus diatur dan dikontrol bahkan mungkin ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh
- c. Karyawan akan menghindari tanggung jawabnya dan mencari tujuan formal sebisa mungkin
- d. Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan di atas faktor lainnya yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan akan menggambarkannya dengan sedikit ambisi.

Sebaliknya teori Y (positif) memiliki asumsi-asumsi :

- a. Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar, lumrah dan alamiah baik tempat bermain atau beristirahat, dalam artian berdiskusi atau sekedar teman bicara
- b. Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif
- c. Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif adalah tersebar secara meluas di berbagai kalangan tidak hanya melulu dari kalangan top manajemen atau dewan direksi.

#### 4) Teori ERG

Teori ERG menyebutkan ada tiga kategori kebutuhan individu, yaitu eksistensi (*existence*), keterhubungan (*relatedness*), dan pertumbuhan (*growth*), karena itu disebut sebagai teori ERG, yang berupa:

- a. Kebutuhan eksistensi untuk bertahan hidup, kebutuhan fisik
- b. Kebutuhan keterhubungan adalah kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain yang bermanfaat seperti keluarga, sahabat, atasan, keanggotaan di dalam masyarakat
- c. Kebutuhan pertumbuhan adalah kebutuhan untuk menjadi produktif dan kreatif, misalnya mdiberdayakan di dalam potensi tertentu dan berkembang secara terus-menerus.

#### 5) Pola Dasar Pemikiran Teori Harapan (*Expectancy Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa tindakan seseorang cenderung untuk dilakukan karena harapan hasil yang akan dia dapatkan. Dalam hal ini seperti harapan bonus, kenaikan gaji, promosi dan penghargaan. Lebih intinya, teori memfokuskan hubungan sebagai berikut:

- a. *Effort-performance relationship*, probabilitas yang akan diterima oleh individu dengan mengerahkan kemampuannya untuk suatu hasil kerja yang baik.
- b. *Performance-reward relationship*, tingkatan kepercayaan individu atas hasil kerja tertentu akan mengakibatkan harapan yang diinginkan.
- c. *Reward-personal goal relationship*, penghargaan organisasi atas seseorang mengakibatkan kepuasan individu di dalam bekerja (Veithzal, 2013: 610-615).

### 3.3. Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja

McClelland's dalam Brantas (2009:77), yaitu McClelland's Achievement Motivation Theory (teori motivasi prestasi McClelland's) ada tiga faktor atau dimensi dari motivasi, yaitu motif, harapan, dan insentif.

Motif (Motif) adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Dorongan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu tersebut dapat diakibatkan oleh hasil proses pemikiran dari dalam diri pegawai maupun dari luar dirinya. Alasan-alasan yang mendorong manusia untuk melakukan sesuatu dikarenakan mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Hasibuan (2000) dalam Brantas (2009:90) mengemukakan dalam memotivasi karyawan, pimpinan hendaknya menyediakan peralatan menciptakan suasana pekerjaan yang baik, dan memberikan kesempatan untuk promosi. Dengan demikian, kemungkinan untuk mencapai kebutuhan akan prestasi, afiliasi dan kekuatan yang diinginkannya, yang merupakan daya penggerak untuk memotivasi karyawan dan menggerakkan semua potensi yang dimilikinya. Teori ini mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, dapat diukur dengan indikator-indikator :

- a. Upah yang adil dan layak
- b. Kesempatan untuk maju
- c. Pengakuan sebagai individu
- d. Keamanan bekerja

- e. Tempat kerja yang baik
- f. Penerimaan oleh kelompok
- g. Perlakuan yang wajar
- h. Pengakuan atas prestasi.

Harapan (*Expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan. Secara umum harapan dapat diartikan sebagai suatu tindakan tertentu akan diikuti oleh hasil atau tindakan berikutnya. Dalam konsep ini harapan tersebut dapat dinilai nol (harapan sama sekali tidak ada). Tetapi dapat pula satu, bila sangat yakin bahwa hasilnya positif ada. Secara sederhana, teori ini menyatakan bahwa motivasi seseorang dalam organisasi tergantung pada harapannya. Seseorang akan mempunyai motivasi tinggi untuk berprestasi tinggi dalam organisasi, jika ia berkeyakinan bahwa dari prestasinya itu ia dapat mengharapkan imbalan yang lebih besar. Sebaliknya seseorang tidak mempunyai harapan bahwa prestasinya akan dihargai lebih tinggi tidak akan pula berusaha meningkatkan prestasinya. Hersey (1982) dalam Brantas (2009) mengemukakan indikator-indikator tentang harapan para karyawan sebagai berikut:

- a. Kondisi kerja yang baik
- b. Perasaan ikut terlibat
- c. Pendisiplinan yang bijaksana
- d. Penghargaan penuh atas penyelesaian pekerjaan
- e. Loyalitas pimpinan terhadap karyawan

- f. Pemahaman yang simpatik atas persoalan pribadi
- g. Jaminan pekerjaan.

Insentif (*Incentive*) yaitu memotivasi (merangsang) bahwa dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan demikian semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja. Perangsang atau daya tarik yang sengaja diberikan kepada pegawai dengan tujuan ikut membangun, memelihara dan memperkuat harapan-harapan pegawai agar dalam diri pegawai timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi dalam organisasi. Ada beberapa indikator tentang imbalan yang berasal dari pekerjaan (ekstrinsik) yang dikemukakan oleh Gibson (1996) dalam Brantas (2009) adalah:

- b. Gaji dan upah
- c. Tunjangan
- d. Promosi.

Berdasarkan masalah motivasi yang ada pada PT Langkat Nusantara Kepong, maka indikator kinerja karyawan pada penelitian ini yaitu:

- a. Tunjangan yaitu tambahan pendapatan diluar gaji sebagai sokongan atau bantuan, dapat berupa fasilitas, dana kesehatan, dana pensiun, dan lainnya.
- b. Kondisi kerja yaitu situasi dalam melakukan pekerjaan, baik itu lingkungannya, hubungan antar karyawan , dan lainnya.

- c. Pengakuan atas prestasi yaitu apresiasi atasan terhadap karyawan yang telah melakukan pekerjaannya dengan hasil yang memuaskan.

## **B. Hubungan Antar Variabel**

### **1. Hubungan Komunikasi yang Efektif Terhadap Kinerja Karyawan**

Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi. Komunikasi yang efektif terjadi apabila individu mencapai pemahaman bersama, merangsang pihak lain melakukan tindakan, dan mendorong orang untuk berpikir dengan cara baru. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan meningkatkan motivasi kerja yang tentu saja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, baik individu yang bersangkutan maupun organisasinya, sehingga dapat mengantisipasi masalah, membuat keputusan secara efektif, mengoordinasikan arus kerja, mensupervisi orang lain, mengembangkan hubungan serta dapat mempromosikan produk dan jasa organisasi. Kemampuan berkomunikasi secara efektif pada dasarnya akan menentukan keberhasilan seseorang, di mana pun ia berada, bukan hanya dalam dunia organisasi bisnis (Juliansyah Noor, 2013:207).

Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahan maupun antar karyawan suatu perusahaan. Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawannya menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia yang membutuhkan sesuatu untuk dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan

giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing.

Komunikasi yang efektif sangat penting bagi kesuksesan manajerial dan organisasi. Sebuah studi yang melibatkan 65 karyawan perusahaan simpan pinjam dan 110 karyawan perusahaan manufaktur mengungkapkan bahwa kepuasan karyawan dengan komunikasi organisasi memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Para eksekutif percaya bahwa kurangnya keahlian berkomunikasi dapat menyebabkan kenaikan biaya. (Kreitner dan Kinicki, 2005:197)

## **2. Hubungan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan**

Robert Kreitner dan Angelo Kinicki (2001) dalam Wibowo (2014:330) menyatakan motivasi dapat dipastikan mempengaruhi kinerja, walaupun bukan satu satunya faktor yang membentuk kinerja.

Masukan individual dan konteks pekerjaan merupakan dua faktor kunci yang mempengaruhi motivasi. Pekerja mempunyai kemampuan, pengetahuan kinerja. Disposisi dan sifat, emosi, suasana hati, keyakinan dan nilai-nilai pada pekerjaan. Konteks pekerjaan mencakup lingkungan fisik, penyelesaian tugas, pendekatan organisasi pada rekognisi dan penghargaan, kecukupan dukungan pengawasan dan *coaching* serta budaya organisasi.

Kedua faktor tersebut saling mempengaruhi, termasuk pula pada proses motivasi, membangkitkan, mengarahkan, dan meneruskan. Pekerja akan lebih termotivasi apabila mereka percaya bahwa kinerja mereka akan dikenal dan dihargai. Perilaku termotivasi secara langsung dipengaruhi oleh kemampuan



dan pengetahuan/keterampilan kerja individu, motivasi, dan kombinasi yang memungkinkan dan membatasi faktor konteks pekerjaan.

### **3. Hubungan Komunikasi yang Efektif dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan**

Rogers dan Kincaid (2005) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada akhirnya akan tiba kepada saling pengertian. Komunikasi yang baik dapat melancarkan kinerja karyawan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman, baik antar karyawan maupun dengan pimpinan. Tidak hanya komunikasi saja yang dapat melancarkan kinerja karyawan, motivasi pun perlu diberikan. Jika motivasi diberikan secara menarik maka setiap karyawan akan merasa lebih dihargai, dan termotivasi untuk lebih giat lagi dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan dilaksanakannya komunikasi dan motivasi yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

#### **C. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan hubungan antar variabel diatas, penulis mengambil beberapa penelitian terdahulu untuk dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Responden</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Agus Syaiful Amrhy (Universitas	Pengaruh Komunikasi Yang Efektif, Motivasi Kerja Dan Disiplin	Karyawan PT. Bank BTPN area Semarang	Variabel Komunikasi yang efektif berpengaruh positif dan

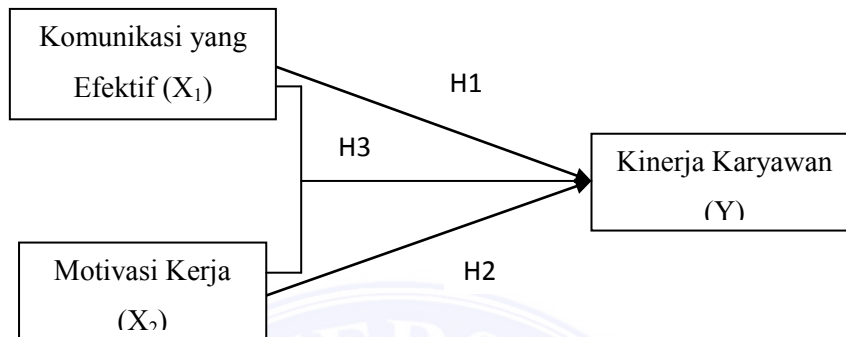
	Dian Nuswantoro)	Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BTPN area Semarang.	berdasarkan pada lama kerja 3 tahun berjumlah 54 karyawan.	signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
2	Rangga Mahardhika, Djahmur Hamid , dan Ika Ruhana (Universitas Brawijaya Malang)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Axa Financial Indonesia Sales Office) Malang.	Karyawan PT. AXA Financial Indonesia sales office cabang Malang yang berjumlah 56 karyawan.	Variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
3	Taufik Rachim (Universitas Kristen Satya Wacana)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bober Bandung.	Karyawan PT. Bober Bandung yang berjumlah 100 karyawan.	Komunikasi, dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

#### D. Kerangka Konseptual

Menurut Sapto Haryoko dalam Iskandar (2008 : 54) Kerangka Konseptual adalah tentang bagaimana pertautan teori-teori yang berhubungan dengan

variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah :

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**



### E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka pemikiran di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi yang Efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Langkat Nusantara Kepong (LNK) Kebun Gohor Lama.
2. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Langkat Nusantara Kepong (LNK) Kebun Gohor Lama.
3. Komunikasi yang Efektif dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Langkat Nusantara Kepong (LNK) Kebun Gohor Lama.