

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang memfokuskan pada penelitian motivasi dan komunikasi adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Muhammad Jahri Sugiyan, Dodik Jatmika, Nurhikmah, Diana (2021)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Tuwuh Sari Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu	Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Karyawan Koperasi Tuwuh Sari. Teknik pengambilan sampel menggunakan sensus. Sampel penelitian ini berjumlah 40 orang karyawan. pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.	menunjukkan bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Koperasi Tuwuh Sari Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah Bumbu. Motivasi berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Koperasi Tuwuh Sari. Namun demikian kedua variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian disarankan komunikasi dan motivasi perlu ditingkatkan lagi karena kedua variabel ini meningkatkan kinerja karyawan.
2	Haedar, Suparni Sampetan, Ahmad Suardi (2018)	pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pt. finansia multi finance cabang palopo	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda	Analisis regresi berganda menunjukkan bahwa Motivasi dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Finansia Multi Finance Cabang Palopo, dengan nilai koefisiensi korelasi sebesar 0,958. Pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap Kinerja karyawan PT. Finansia Multi Finance Cabang Palopo dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh Adjusted R Square 914 atau 91,4% dari kinerja ditentukan oleh Motivasi dan Komunikasi secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 8,6% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial variabel motivasi dan variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3	SantiDwi Yulisti,Kurnia Kurnia (2022)	Pengaruh Motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT.Astra Kredit Companies(ACC)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi sebesar 65 karyawan dan sampel mengambil dari seluruh jumlah populasi. Data diperoleh dari proses wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada responden, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menjawab hipotesis.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi sebesar 65 karyawan dan sampel mengambil dari seluruh jumlah populasi. Data diperoleh dari proses wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada responden, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menjawab hipotesis.
4	Luh Mang Indah Mariani1 Ini Ketut Sariyathi2 (2017)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan Di Denpasar	Jumlah sampel sebanyak 63 pegawai, dengan metode sampling jenuh (sensus). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.	analisis yang telah diolah, diperoleh bahwa semua hipotesis yang diajukan diterima. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar.
5	Ida Ismawati Abd. Kodir Djaelani Afi Rachmat Slamet (2017)	Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dibagian produksi (Studi kasus pada PT.Gatra Mapan Ngijo Karangploso	Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi berganda. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner didistribusikan kepada karyawan bagian produksi di PT. Gatra Mapan Ngijo Karangploso. Pengukuran dilakukan	Hasil penelitian menunjukkan tidak berpengaruh secara signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan dan juga menemukan pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

			dengan Likert bersekala satu sampai lima.	
6	Hariyanto Irawan, Sri Sundari, Wisnu Wijayanto (2024)	Pengaruh motivasi kerja, komunikasi, kompensasi, dan pengawasan terhadap kinerja karyawan CV. Budi Djaja Pekalongan	Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dan diperoleh sebanyak 60 responden. Alat analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda	Hasil pengujian diperoleh bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengawasan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Implikasi dalam penelitian ini adalah pihak manajemen CV. Budi Djaja Pekalongan sebaiknya memperhatikan suasana kerja yang positif dan menyenangkan.
7	Irwantha Sihombing, Agus Rahman Alamsyah, Ike Kusdyah Rahmawati (2024)	Pengaruh motivasi, komunikasi, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Unit Kebun Torgamba	Populasi penelitian sebanyak 85 sampel. Responden yang dipilih dengan menggunakan teknik convenience sampling. Adapun data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis Statistical Product and Service Solutions (SPSS).	penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan motivasi, komunikasi, dan fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Unit Kebun Torgamba.

2.2. Motivasi

2.2.1. Pengertian Motivasi

Menurut (Wan Dedi Wahyudi, 2019), “motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau sekelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang ditetapkan”. Menurut (Lahagu *et al.*, 2023), “motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya”.

Menurut (Dewi Suryani Harahap, 2019), “motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan”.

Berdasarkan penjelasan tentang motivasi dari berbagai ahli tadi, kita bisa menyimpulkan bahwa motivasi adalah keadaan yang mendorong seseorang untuk bertindak demi mencapai kepuasan dalam hidup sesuai dengan keinginan mereka. Dengan adanya motivasi yang membara di dalam diri seseorang, maka menjadi semakin mudah untuk memandu dan menginspirasi orang tersebut agar bergerak menuju tujuan yang diidamkan menjadi tantangan bagi manajemen karena kurangnya motivasi dapat berdampak pada kinerja karyawan secara langsung.

2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi

Motivasi yang ada dalam diri individu lazimnya tidak selalu sama dan cenderung dapat berubah dengan cepat di mana perubahan motivasi dalam diri individu disebabkan oleh banyak faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia harus mengetahui faktor yang mendominasi perubahan motivasi dalam diri individu. Menurut (Mulang, 2023), ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi dalam diri karyawan, yaitu:

1) Faktor intern, terdiri dari:

- 1) Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya”.

Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk :

- 1) Memperoleh kompensasi yang memadai

- 2) Pekerjaan tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai
 - 3) Kondisi kerja yang aman dan nyaman
- 2) Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak dialami untuk kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja”.
- 3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan. Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi karyawan lebih bersifat ekstrinsik daripada intrinsik, sehingga ketika penghargaan tidak diberikan, semangat kerja bisa menurun. Pola motivasi seperti ini dapat berdampak jangka panjang terhadap kestabilan dan loyalitas karyawan.
- 4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan. Bila diperinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal”:
- 1) Adanya penghargaan terhadap prestasi
 - 2) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
 - 3) Pimpinan yang adil dan bijaksana
 - 4) Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh Masyarakat

5) Keinginan untuk berkuasa. Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukan itu masih termasuk bekerja juga. Karyawan akan dapat merasa puas bila dalam pekerjaan terdapat”:

- 1) Hak otonomi
- 2) Variasi dalam melakukan pekerjaan
- 3) Kesempatan untuk memberikan sumbangan pemikiran
- 4) Kesempatan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang telah dilakukan.

1. Faktor ekstern, terdiri dari;

a. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan dan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut”.

b. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri serta keluarganya.

Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik. Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang, dari sini jelaslah bahwa besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan”.

2. Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja pada karyawan agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Dengan demikian, posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan dan selalu menghadapi para karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Bila supervisi yang dekat para karyawan ini menguasai liku-liku pekerjaan dan penuh dengan sifat kepemimpinan maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat”.

3. Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Mereka bekerja bukannya untuk hari ini saja, tetapi mereka berhadapan akan bekerja sampai tua cukup dalam satu perusahaan saja, tidak usah sering kali pindah. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik jaminan

akan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri”.

4. Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Karyawan bukan hanya menghadapi kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan. Dengan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercayai, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan”.

5. Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan. Semua ini merupakan aturan main yang mengatur hubungan kerja sama antara karyawan dengan perusahaan, termasuk hak dan kewajiban para karyawan, pemberian kompensasi, promosi, mutasi dan sebagainya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi motivasi yang ada dalam diri seseorang. Oleh sebab itu, sangat sulit untuk menentukan satu persatu secara spesifik faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang. Akan tetapi, secara umum pada dasarnya setiap

individu ataupun sebagian besar individu yang bekerja di perusahaan mempunyai motivasi yang hampir sama mengapa harus bekerja di perusahaan.

Dengan demikian, manajemen dapat menetapkan secara umum garis besar motivasi yang mempengaruhi karyawan untuk dapat bekerja dan melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Karyawan yang memotivasi yang kuat dalam dirinya, maka akan lebih semangat dalam melaksanakan setiap tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan karyawan yang mempunyai motivasi yang kurang dalam dirinya, maka hal ini menimbulkan kurang semangat dalam melaksanakan dan menyelesaikan setiap tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

2.2.3. Indikator Motivasi Kerja

Menurut (Siahaan *et al.*, 2024), “pengukuran motivasi kerja adalah sebagai berikut”:

1. Kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*)

Berhubungan dengan kesulitan orang untuk memilih tugas yang dijalankan. Mereka yang memiliki *need for achievement* rendah mungkin akan memilih tugas yang mudah, untuk meminimalisasi risiko kegagalan, atau tugas dengan kesulitan tinggi, sehingga bila gagal tidak akan memalukan. Mereka yang memiliki *need for achievement* tinggi cenderung memilih tugas dengan tingkat kesulitan moderat, mereka akan merasa tertantang tetapi masih dapat dicapai. Mereka yang memiliki *need for achievement* tinggi memiliki karakteristik dengan

kecenderungan untuk mencari tantangan dan tingkat kemandirian tinggi”.

2. Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*)

Kebutuhan akan *Afiliasi* adalah hasrat untuk berhubungan antar pribadi yang ramah dan akrab. Individu merefleksikan keinginan untuk mempunyai hubungan yang erat, kooperatif dan penuh sikap persahabatan dengan pihak lain. Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi umumnya berhasil dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi”.

3. Kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*).

Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara di mana orang-orang itu tanpa dipaksa tidak akan berperilaku demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu untuk mengendalikan dan mempengaruhi orang lain”.

Menurut Hasibuan (2020:142), motivasi memiliki indikator motivasi kerja sebagai berikut :

- a. Kebutuhan fisik, yaitu di mana manusia itu membutuhkan motivasi dalam dirinya untuk dapat mencapai apa yang diinginkannya. kebutuhan fisik tersebut dapat berupa adanya pembayaran gaji karyawan yang layak, adanya bonus atau uang lembur, dan tunjangan berupa uang makan dan transportasi.
- b. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, dalam hal ini suatu organisasi perlu dan harus adanya memberikan fasilitas kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan, fasilitas itu dapat berupa

jaminan keselamatan kerja, dana pensiun, dan alat-alat perlengkapan keselamatan dalam berkerja lainnya.

c. Kebutuhan sosial suatu kebutuhan, yang seseorang lakukan melalui interaksi dengan seseorang lainnya. interaksi tersebut berupa menjalin hubungan pertemanan, di terimannya seseorang atau individu dalam suatu kelompok, dan adanya keinginan dicintai dan mencintai.

d. Kebutuhan akan Penghargaan, sesuai dengan Kemampuannya suatu hal yang berhubungan dengan adanya pengakuan dari orang lain atas suatu prestasi kerja yang telah dicapai, hal ini seperti keinginan karyawan untuk dihormati serta dihargai Oleh atasannya atas pencapaian atau prestasi kerja yang telah ia raih, hal ini akan membuat karyawan terdorong atau termotivasi dalam bekerja.

e. Kebutuhan aktualisasi diri, karyawan dalam melakukan pekerjaannya pastinya ingin mengembangkan potensi yang ada pada diri sendiri. Dalam memenuhi kebutuhan ini, manajer harus memberikan pelatihan kerja guna meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja.

2.3. Komunikasi

2.3.1. Pengertian Komunikasi

Menurut (Kusbandono,2021) menjelaskan bahwa komunikasi adalah pertukaran informasi verbal dan nonverbal antara pengirim dan penerima informasi untuk mengubah perilaku.

Menurut Sutrisno (2017:17), Komunikasi adalah sebuah konsep yang mempunyai banyak arti. Makna komunikasi dapat dibedakan menjadi: Proses Komunikasi sosial makna ini ada dalam konteks ilmu sosial. Di mana para ilmuwan sosial menggunakan metode ini untuk penelitian biasanya fokus pada aktivitas manusia dan komunikasi itu terkait pesan dan perilaku.

Untuk dapat melakukan komunikasi dengan baik dan juga efektif, kita diwajibkan untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga dapat menerapkan pengetahuan kita dengan kreatif. Oleh karena itu, Komunikasi yang efektif dapat menjalin para pekerja agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan di tempat kerja dan menciptakan hubungan kerja yang baik antara para pemimpin dan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.3.2. Unsur Komunikasi

Menurut (Muchtar, 2016), Komunikasi bisa terjadi karena adanya beberapa unsur yang terkait dalam membangun sebuah komunikasi. Di bawah ini menjelaskan bahwa terdapat enam unsur komunikasi. Adapun unsur-unsur pembangun suatu komunikasi yaitu sebagai berikut:

1. Pengirim

Yaitu sumber informasi atau pengirim informasi. Komunikasi yang terjadi pada kita, bisa dari satu orang atau lebih (kelompok) misalnya sebuah organisasi, perkumpulan dan lainnya. Sumber komunikasi disebut juga komunikator.

2. Penerima

Yaitu pihak di mana ia menjadi target tujuan untuk dikirim pesan atau info oleh sumber (komunikator). Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih. Penerima juga bisa disebut komunikan.

3. Pesan adalah sebuah tindakan aktual atau informasi yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima (komunikan). Pesan tersebut bisa disampaikan dengan secara langsung atau melalui media komunikasi yang tersedia

4. Media

Yaitu alat yang digunakan dalam berkomunikasi untuk mengirim pesan (informasi) dari sumber kepada penerima.

5. Efek

Yaitu adanya pengaruh yang dipikirkan dan dirasakan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Yang kemudian akan mempengaruhi sikap seseorang dalam menerima pesan.

6. Umpan Balik

Yaitu pemeriksaan mengenai seberapa berhasil kita dalam memindahkan pesan kita, apakah pemahaman telah tercapai atau belum.

Yaitu sebuah bentuk tanggapan balik dari penerima setelah memperoleh pesan yang diterima.

2.3.3. Jenis Jenis Komunikasi

Menurut (Fitria, 2021), menjelaskan bahwa jenis-jenis komunikasi ke dalam beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal

Bentuk komunikasi verbal adalah yang paling banyak digunakan dalam organisasi. Oleh karena itu, penting bagi seorang pemimpin untuk mengetahui lebih banyak tentang komunikasi verbal. komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata baik yang dinyatakan secara lisan dan tertulis. Komunikasi verbal adalah karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam makna melalui kata-kata. Kemampuan untuk menggunakan komunikasi verbal secara efektif sangat penting, karena dengan komunikasi verbal memungkinkan identifikasi tujuan, mengembangkan strategi dan perilaku untuk mencapai tujuan.

Komunikasi verbal dapat dibedakan yaitu antara komunikasi lisan dan komunikasi tertulis. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai proses di mana seseorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar mempengaruhi tingkah dan perilaku penerima. Sedangkan komunikasi tertulis, jika keputusan yang akan disampaikan oleh pemimpin dikodekan dalam simbol-simbol tertulis yaitu dalam kertas

atau di tempat lain yang dapat dibaca, kemudian dikirim ke karyawan yang dimaksudkan.

2. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal sama pentingnya dengan komunikasi verbal karena keduanya bekerja sama dalam proses komunikasi. Dengan komunikasi non-verbal dapat memberikan penekanan, pengulangan, melengkapi dan menggantikan komunikasi verbal, sehingga lebih mudah ditafsirkan artinya. Dalam hal ini, yang dimaksud dari komunikasi non-verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, suara, kontak mata, ekspresi wajah, jarak jauh dan sentuhan. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa semua peristiwa dalam situasi komunikasi yang tidak terkait dengan kata-kata yang diucapkan atau ditulis. Dengan komunikasi non-verbal orang dapat mengekspresikan perasaan mereka melalui ekspresi wajah, nada dan sebagainya.

3. Komunikasi dari Atas ke Bawah (*downward communication*)

Komunikasi dari atas ke bawah dimulai dari manajemen puncak dan kemudian mengalir melalui tingkat manajemen ke garis terendah dan karyawan staf. Tujuan utama komunikasi dari atas ke bawah yaitu dengan memberikan arahan, informasi, instruksi serta saran dan penilaian kepada karyawan/pegawai dengan memberikan informasi kepada anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi.

Pesan atau berita ke bawah dapat dalam bentuk penulisan atau lisan, dan biasanya disampaikan melalui catatan, laporan atau dokumen lain, buletin, rapat/pertemuan, dan percakapan dengan melalui interaksi orang per orang atau kelompok kecil. Dalam hal ini, kelemahan saluran komunikasi ini adalah kemungkinan terjadinya penyaringan atau menjadi sensor informasi penting yang ditujukan untuk bawahannya. Dengan kata lain, informasi yang diterima oleh bawahannya tidak lengkap seperti aslinya.

4. Komunikasi dari Bawah ke Atas (*upward communication*)

Adapun fungsi utama komunikasi dari bawah ke atas adalah untuk memberikan informasi pada tingkat manajemen yang lebih tinggi tentang apa yang terjadi pada tingkat yang lebih rendah. Jenis komunikasi ini meliputi laporan berkala, penjelasan, ide, dan permintaan untuk keputusan. Dalam hal ini dapat dilihat sebagai data atau informasi *feedback* untuk manajemen atas. Seorang manajer harus memiliki rasa percaya akan bawahannya untuk mencapai keberhasilan saluran komunikasi ini. Jika tidak, informasi se bagus apa pun, dari bawahan, tidak akan berguna baginya, karena apa yang muncul hanyalah kecurigaan atau ketidakpercayaan terhadap informasi tersebut

5. Komunikasi Lateral atau Horizontal

Komunikasi Lateral atau Horizontal merupakan komunikasi yang mencakup hal-hal seperti di bawah ini :

- a. Komunikasi di antara anggota dalam kelompok kerja yang sama. Yaitu komunikasi yang dilakukan antara sesama rekan kerja, antar pegawai dengan pegawai lainnya.
- b. Komunikasi yang terjadi antara departemen-departemen pada tingkat organisasi yang sama. Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat koordinatif, dan merupakan hasil dari konsep spesialisasi organisasi. Oleh karena itu, untuk komunikasi ini dirancang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi lateral, selain membantu koordinasi kegiatan-kegiatan lateral, komunikasi ini juga dapat menghindari prosedur-prosedur pemecahan masalah yang lambat.

2.3.4. Proses Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan, hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah Menurut (Rahmi yuliana, 2012),

Proses komunikasi yaitu dimulai dari pikiran seseorang yang akan mentransmisikan (menyampaikan) pesan atau informasi. Apa yang dipikirkan kemudian dilambangkan dengan (simbol) baik dalam bentuk ucapan maupun gambar. Proses selanjutnya memulai transmisi dalam bentuk media dan perantara atau saluran, seperti surat, secara lisan dan lainnya, maka pesan yang ditransmisikan sampai kepada penerima. Selanjutnya dalam diri penerima, pertama, ia akan menerima pesan, lalu ia mencoba menafsirkan pesan (*decode*)

dan akhirnya, si penerima akan memahami isi pesan. Kemudian respon atau reaksi penerima pesan kepada pengirim pesan adalah umpan balik (*decoding*) jika ada perubahan dari penerima pesan, maka tandanya komunikasi yang dilakukan berhasil.

2.3.5. Hambatan Komunikasi

Menurut (Jawhari & Yusuf, 2024) Faktor hambatan komunikasi yang biasanya terjadi dalam proses komunikasi, dapat dibagi dalam 3 Jenis yaitu :

1. Hambatan Teknis

Hambatan jenis ini muncul karena lingkungan yang memberikan dampak pencegahan terhadap kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan. Dalam hal teknologi, keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi, akan semakin berkurang dengan adanya temuan baru di bidang teknologi komunikasi dan sistem informasi, sehingga saluran komunikasi dalam media komunikasi dapat diandalkan serta lebih efisien.

Oleh karena itu, jenis hambatan ini timbul karena masih minimnya teknologi dan juga fasilitas-fasilitas dan juga peralatan komunikasi yang masih kurang memadai. Dalam hal ini komunikasi akan menjadi lebih efektif apabila teknologi komunikasi dan sistem informasi menciptakan saluran komunikasi yang lebih baik.

2. Hambatan Semantik

Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau ide secara efektif. Definisi semantik merupakan pengertian yang diekspresikan melalui bahasa. Suatu pesan yang

kurang jelas, akan tetap menjadi tidak jelas bagaimanapun baiknya transmisi. Oleh karena itu, untuk menghindari mis-komunikasi semacam ini, seorang komunikator harus memilih kata-kata yang tepat dan sesuai dengan karakteristik komunikannya, serta melihat dan mempertimbangkan kemungkinan penafsiran yang berbeda terhadap kata-kata yang digunakan.

Dalam hal ini, Hambatan semantik merupakan penghalang dalam memberikan pemahaman atau ide secara efektif karena hambatan semantik ini diungkapkan lewat bahasa. Jadi pesan yang kurang jelas, akan tetap menjadi tidak jelas bagaimanapun penyampaiannya. Agar tidak terjadi mis-komunikasi antara komunikator dan komunikannya, komunikator harus pintar dalam memilih kata-kata yang tepat dan sesuai dengan karakteristik komunikannya, dan juga melihat dan mempertimbangkan interpretasi yang berbeda dari setiap kata-kata yang digunakan.

3. Hambatan Manusiawi

Hambatan jenis ini muncul dari masalah-masalah pribadi yang dihadapi oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, baik komunikator maupun komunikan. Hambatan ini mencakup hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia, seperti perbedaan persepsi, umur, keadaan emosi, status, keterampilan mendengarkan, pencarian informasi, penyaringan informasi. Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi atau lingkungan sosial dan budaya, seperti suasana dan iklim kerja serta tata nilai yang

dianut. Dalam proses komunikasi semua pesan atau informasi yang dikirim akan diterima dengan berbagai perbedaan oleh penerima pesan/informasi, baik karena perbedaan latar belakang, persepsi, budaya maupun hal lainnya.

Dalam hal ini, Jenis hambatan ini timbul dari masalah pribadi yang dihadapi oleh orang yang terlibat dalam komunikasi yaitu komunikator atau komunikan. Hambatan ini muncul karena adanya perbedaan persepsi, usia/umur dan lainnya. Oleh karena itu, hambatan ini disebabkan oleh lingkungan sosial dan budaya. Proses komunikasi yang dilakukan yaitu semua pesan atau informasi yang dikirim, mereka akan menerima dengan beberapa perbedaan dalam penerimaan pesan disebabkan karena persepsi, budaya dan sebagainya.

2.3.6. Indikator Komunikasi

Menurut (Ernika, 2016), terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut :

a. Pemahaman

Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Sering kali, jika orang memiliki persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

Menurut (Nuriana,2014), indikator komunikasi meliputi:

- 1) Pengetahuan yang meliputi :
 - a) Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.
 - b) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.
- 2) Keterampilan yang meliputi :
 - a) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
 - b) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
- 3) Sikap yang meliputi :
 - a) Memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja.
 - b) Adanya semangat kerja yang tinggi.
 - c) Memiliki kemampuan dalam perencanaan.

2.4.Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam menjalankan tugasnya, seorang karyawan menghasilkan apa yang dikenal sebagai kinerja. Kinerja merujuk pada hasil kerja karyawan selama periode tertentu yang kemudian dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar, target, atau kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati bersama sebelumnya. Menurut (Wulan Auliyani & Dety Mulyanti, 2023), menyatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas Yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab Yang diberikan

kepadanya. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target atau sasaran Yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan Yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Kinerja memiliki arti besar pada kemajuan perusahaan Menurut (Fazira & Mirani, 2019), menyatakan bahwa "Kinerja merupakan *performance* atau unjuk kerja. Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau unjuk kerja". Dengan kinerja yang baik, tentu saja akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, baik karyawan maupun perusahaan. Ketika hal ini terwujud, keharmonisan akan tercipta. Menurut (Farchan, 2016), menyatakan bahwa 'Kinerja merupakan ukuran hasil kerja Yang mana hal ini menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan Yang ditetapkan". Sedangkan menurut (Erawati *et al.*, 2017), Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas Yang dicapai Oleh Seseorang dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya harus sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Semakin tinggi kinerja karyawan, semakin meningkat pula produktivitas organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan, serta seberapa banyak karyawan tersebut memberikan kemampuannya melalui pengorbanan yang dilakukan demi mencapai kepuasan hasil yang maksimal bagi perusahaan.

2.4.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Banyak faktor yang berperan dalam menentukan kinerja seorang karyawan. Menurut (Rohman, 2023), beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik meliputi kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, jenis pekerjaan yang dilakukan, serta hubungan karyawan dengan organisasi. Menurut (Zulkarnaen & Suwarna, 2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Faktor Kemampuan

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

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*Attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja, Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja) Menurut (Sugiono *et al.*, 2021), ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Motivasi

Pimpinan organisasi perlu memahami motivasi kerja para anggota karyawan. Dengan mengetahui motivasi tersebut, pimpinan dapat mendorong mereka untuk bekerja dengan lebih baik.

b. Pendidikan

Secara umum, individu yang memiliki Pendidikan lebih tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Pendidikan menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan. tanpa landasan Pendidikan, seseorang akan kesulitan untuk mempelajari hal-hal baru dalam cara kerja maupun dalam suatu sistem.

c. Disiplin kerja

Disiplin kerja mencerminkan sikap mental individu atau kelompok yang selalu berupaya untuk mematuhi dan mengikuti semua peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja memiliki hubungan yang erat dengan motivasi; kedisiplinan yang diperoleh melalui latihan, seperti menghargai waktu dan biaya, dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan.

d. Komunikasi

Komunikasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Interaksi yang terjadi antara atasan dan bawahan, serta di antara rekan-rekan kerja, dapat memotivasi karyawan untuk melakukan tugas mereka dengan lebih baik. Ketika komunikasi yang efektif terjalin, karyawan dapat saling memahami, sehingga

tujuan bersama dapat tercapai dengan lebih mudah. Komunikasi ini bisa berlangsung dalam bentuk verbal maupun non-verbal.

e. Sikap etika kerja

Sikap individu atau kelompok dalam membangun hubungan yang harmonis, seimbang, dan saling mendukung, baik di dalam kelompok itu sendiri maupun dengan kelompok lain, merupakan hal yang krusial. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena hubungan yang seimbang antara perilaku dalam proses produksi dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

f. Gizi dan kesehatan

Daya tahan tubuh seseorang umumnya dipengaruhi oleh asupan gizi dan makanan yang dikonsumsi. Hal ini berhubungan erat dengan kesehatan karyawan, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja mereka.

g. Tingkat penghasilan

Penghasilan yang memadai akan memotivasi setiap karyawan untuk bekerja lebih giat, sehingga dapat mendorong peningkatan prestasi dan kinerja mereka.

h. Lingkungan kerja dan Iklim kerja

Lingkungan kerja bagi karyawan mencakup berbagai aspek, termasuk hubungan antar karyawan, suhu ruangan, serta pencahayaan yang ada. Semua hal ini memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman dan produktif. Untuk menarik perhatian para pemimpin

perusahaan, perlu diakui bahwa sering kali karyawan merasa enggan untuk bekerja. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kekompakan dalam tim dan lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, yang tentu saja dapat mengganggu produktivitas karyawan.

i. Teknologi

Dengan kemajuan teknologi, terutama dalam hal peralatan yang semakin otomatis dan canggih, manusia akan mendapatkan dukungan yang lebih baik dalam meningkatkan tingkat produksi serta mempermudah pelaksanaan pekerjaan.

j. Sarana produksi

Faktor-faktor produksi perlu memadai dan saling mendukung dalam proses produksinya.

k. Jaminan sosial

Perhatian dan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada setiap karyawan sangat penting untuk mendukung kesehatan dan keselamatan mereka. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan semangat dan gairah karyawan dalam bekerja.

2.4.2. Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja individu atau perusahaan dapat berupa hasil yang bersifat fisik maupun non-fisik. Untuk mengukur kinerja tersebut, dapat dilakukan analisis jabatan yang menguraikan visi, misi, dan tujuan organisasi melalui deskripsi jabatan berdasarkan hasil kerja yang diharapkan. Deskripsi jabatan ini dapat dijabarkan lebih lanjut dalam bentuk rencana tindakan kinerja serta sasaran-

sasaran yang ingin dicapai dalam periode waktu tertentu. Menurut (Najib, 2019) pada dasarnya pengukuran kinerja didasarkan pada 8 hal berikut:

1. Kuantitas *output*, yaitu menyangkut jumlah output yang dihasilkan dan ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan rutin.
2. Kualitas *output*, yaitu meliputi ketepatan mutu dalam menghasilkan output yaitu menyangkut kerapian, ketelitian dan keterampilan.
3. Jangka waktu *output*, yaitu pemanfaatan waktu yang telah disesuaikan.
4. Kehadiran di tempat kerja, yaitu ketepatan waktu hadir yang sudah ditentukan.
5. Sikap *kooperatif*, yaitu menyangkut cara bersikap di perusahaan, baik terhadap atasan, karyawan lain ataupun terhadap pekerjaan yang diberikan untuk penyelesaian secara bersama-sama.
6. Kemampuan berkerja sama, yaitu keahlian individu ataupun kelompok untuk berkontribusi dengan orang lain dalam mengatasi suatu kewajiban dan pekerjaan yang telah di atur sehingga mencukupi efektivitas dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
7. Komitmen organisasi, yaitu kemampuan Perusahaan dalam mengelola karyawannya dengan baik maka akan menimbulkan komitmen yang kuat dari karyawannya terhadap Perusahaan, kondisi seperti itu sangat baik dalam rangka mencapai tujuan Perusahaan, karena dengan kondisi seperti ini karyawan akan mampu mengoptimalkan kinerja mereka.
8. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya komitmen kerja. merupakan suatu

tingkat Di mana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap Perusahaan.

Tolak ukur kinerja, yang juga dikenal sebagai standar kinerja, dapat disusun berdasarkan tiga kriteria umum, yaitu *QQC*, yang merupakan singkatan dari *Quantity (Kuantitas)*, *Quality (Kualitas)*, dan *Cost (Biaya)*. Dalam praktiknya, ketiga kriteria *QQC* ini dapat diterapkan untuk menilai kinerja jabatan (standar kinerja pekerjaan) maupun kinerja unit kerja dalam organisasi.

1. *Quantity (Kuantitas)*, yakni segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja yang dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.
2. *Quality (Kualitas)*, yakni segala bentuk ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.
3. *Cost (Biaya)*, yakni segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah biaya, bahan, waktu atau sumber daya perusahaan yang terpakai untuk menghasilkan satu satuan hasil kerja.

2.4.3. Pelaksanaan Kinerja Karyawan

Menurut (Putra *et al.*, 2024), menyatakan bahwa “pelaksanaan kinerja adalah proses sepanjang tahun di mana pegawai melaksanakan tugas atau pekerjaannya dan berupaya mencapai kinerjanya dengan menggunakan kompetensi kerjanya”. Karyawan dan para manajer dalam pelaksanaan kinerja masing-masing mempunyai tugas yang harus dipenuhi agar kinerja dari suatu perusahaan tersebut bisa dikatakan tinggi, karena tingkat kinerja perusahaan tidak lepas dari kinerja para karyawan yang ada di bawahannya. Sebagai seorang

karyawan dalam upaya mencapai kinerjanya menurut (Sazly & Permana, 2020), mempunyai tanggung jawab sebagai berikut :

1. Berkomitmen dalam hal pencapaian tujuan bersama yang telah ditetapkan secara bersama-sama oleh para manajer dan karyawan
2. Karyawan harus meminta kepada para manajer untuk mendapatkan balikan dan pelatihan karena fungsinya sangat penting yaitu sebagai alat untuk mengembangkan kinerjanya
3. Berkomunikasi secara aktif dan berkelanjutan dengan para manajer ketika melaksanakan tugasnya
4. Mencatat berbagai informasi seputar kemajuan atau seberapa besar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dan mengkomunikasikannya kepada manajernya
5. Mempersiapkan diri dan data-data yang diperlukan pada saat manajer akan menelaah kinerjanya. Misalnya karyawan mempersiapkan evaluasi *sumatif* dan evaluasi *formatif*.

Di samping karyawan yang mempunyai tanggung jawab dalam upaya mencapai kinerjanya, para manajer juga mempunyai kewajiban sebagai berikut Menurut (Saputro, 2020).

1. Mampu menciptakan iklim kerja yang baik serta mampu menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memajukan kinerja para karyawan.
2. Memonitor kinerja para karyawan dan mencatatnya ke dalam buku kerja.
3. Merevisi tujuan serta menyesuaikan standar kinerja dan kompetensi pekerjaan para karyawan dari tahun ke tahun karena lingkungan internal dan eksternal perusahaan yang selalu berubah-ubah.

4. Memberi balikan dan pelatihan kepada karyawan dengan maksud untuk membantu karyawan membuat koreksi atas apa yang sedang dilakukan untuk meningkatkan kemungkinan pencapaian tujuannya dan kritik terhadap karyawan.
5. Menyediakan program pengembangan agar para karyawan berkembang dalam hal kompetensi dan pengalamannya dengan tentunya dengan maksud agar kinerja para karyawan meningkat.
6. Memberikan kompensasi atau imbalan agar tetap dipertahankan kepada para karyawan yang telah mempunyai perilaku yang efektif, efisien dan mempunyai kemajuan dalam hal pencapaian tujuan.

2.4.4. Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut (Prilanitasari, Noer Mutiara Ningsih, Suci Adelia Salma, 2024), penilaian kinerja adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim, sejalan dengan pendapat tersebut menurut (Sinollah & Hermawanto, 2020), Sedangkan menurut (Abdullah, 2014), menerangkan bahwa evaluasi kinerja sebagai proses penilai-pejabat yang melakukan penilaian yang mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai pegawai yang dinilai (*apraise*). yang di dokumentasikan secara formal untuk menilai kinerja ternilai dengan membandingkannya dengan standar kinerjanya secara periodik untuk membantu pengambilan keputusan manajemen SDM. Secara umum penilaian kinerja bertujuan sangat baik yaitu agar kinerja para karyawan bertambah. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses menilai hasil kerja, apa yang dilakukan dan yang tidak lakukan oleh

seorang karyawan menurut tugas pokoknya yang sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan maupun kinerja perusahaan.

2.4.5. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

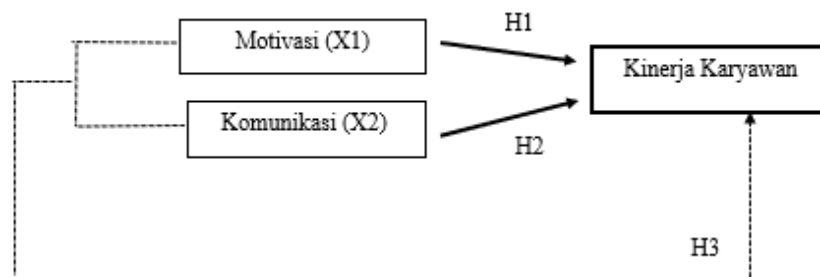
Menurut (Djafar, 2012), manfaat penilaian kinerja antara lain sebagai berikut :

1. Perbaikan kinerja, umpan balik kinerja bermanfaat bagi karyawan ,manajer, dan spesialis personal dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi, penilaian kinerja membantu pengambilan keputusan menentukan siapa yang seharusnya menerima peningkatan pembayaran dalam bentuk upah dan bonus yang didasarkan pada sistem merit.
3. Keputusan penempatan. Promosi, transfer, dan penurunan jabatan biasanya didasarkan pada kinerja masa lalu dan antisipatif; misalnya dalam banyak penghargaan.
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan, kinerja buruk mengidentifikasi sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali Setiap karyawan hendaknya selalu mampu mengembangkan diri.
5. Perencanaan dan pengembangan karir umpan balik kinerja membantu proses pengambilan keputusan tentang karir spesifik karyawan.
6. Defisiensi proses penempatan staf, baik buruknya kinerja berimplikasi dalam hal kekuatan dan kelemahan dalam prosedur penempatan staf di departemen SDM.

7. Ketidakakuratan informasi, kinerja buruk dapat mengindikasikan kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, rencana SDM, atau hal lain dari sistem manajemen personal. Hal demikian akan mengarah pada tidak tepatnya dalam keputusan menyewa karyawan, pelatihan, dan keputusan konseling.
8. Kesalahan rancangan pekerjaan, kinerja buruk mungkin sebagai sebuah gejala dari rancangan pekerjaan yang keliru. Melalui penilaian dapat didiagnosis kesalahan-kesalahan tersebut.
9. Kesempatan kerja yang sama, penilaian kinerja yang akurat secara aktual menghitung kaitannya dengan kinerja dapat menjamin bahwa keputusan penempatan internal bukanlah sesuatu yang bersifat diskriminasi.
10. Tantangan-tantangan eksternal, kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, finansial, kesehatan, atau masalah-masalah lainnya. Jika masalah-masalah tersebut tidak diatasi melalui penilaian, departemen SDM mungkin mampu menyediakan bantuannya.
11. Umpan balik pada SDM, kinerja yang baik dan buruk di seluruh organisasi mengindikasikan bagaimana baiknya fungsi departemen SDM ditetapkan.

2.5. Kerangka Konsep

Dari beberapa teori yang telah diambil. Maka selanjutnya disini akan disajikan juga kerangka konsep dari penulis mengenai “ Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi secara signifikan terhadap kinerja karyawan Di PT.Taman Rekreasi Sengkaling UMM ”.



Ket.:

- > Pengaruh Parsial
- - - - -> Pengaruh Simultan

Gambar 2.1 Kerangka Konsep

2.6. Hipotesis Penelitian

Menurut sugiyono (2011:352), hipotesis penelitian merupakan pusat perhatian dari apa yang akan diteliti, penentuan hipotesis ini akan sangat membantu dalam melaksanakan penelitian, sebab dalam menentukan hipotesis peneliti secara tepat dan sesuai maka dapat terarah sehingga hasil yang diinginkan akan tercapai efektif dan efisien. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis t
 - a. Motivasi

- 1) H1 : Diduga motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Taman Rekreasi Sengkaling UMM.
- 2) H0 : Diduga motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Taman Rekreasi Sengkaling UMM.

b. Komunikasi

- 1) H2 : Diduga komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Taman Rekreasi Sengkaling UMM.
- 2) H0 : Diduga komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Taman Rekreasi Sengkaling UMM.

2. Hipotesis F

- a. H3 : Diduga motivasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Taman Rekreasi Sengkaling UMM.
- b. H0 Diduga motivasi dan komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Taman Rekreasi Sengkaling UMM.