

## BAB II

### TINJUAN PUSTAKA

Dalam kajian pustaka ini penulis akan membahas pustaka yang berhubungan dengan topik atau masalah. Pustaka yang akan dibahas, yaitu referensi mengenai motivasi, komunikasi dan kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penulis menggunakan beberapa buku terbitan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan juga menggunakan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

#### 2.1 Tinjauan Empiris

Penulis mengutip lima belas jurnal penelitian yang terdiri dari 10 jurnal nasional dan 5 jurnal internasional sebagai penjelasan yang lebih mendalam dan memberikan kepercayaan atas penelitian yang dijalankan dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Mariani & Sariyathi, 2017)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil analisis yang telah diolah, diperoleh bahwa semua hipotesis yang diajukan diterima.

		Warung Mina Peguyangan Di Denpasar.	<p>1. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar.</p> <p>2. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar.</p> <p>3. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan</p>
--	--	---	---

				terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar
2.	(Susiana, 2021)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mitra Logistik International.	Analisi Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi, komunikasi dan kompensasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3.	(Putra, et al, 2021)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa:  1. Budaya organisasi berpengaruh

		Yale Setya Sentosa.		terhadap kinerja karyawan PT Yale Setya Sentosa.
				2. Motivasi kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Yale Setya Sentosa.
				3. Budaya organisasi dan motivasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT Yale Setya Sentosa

4.	(Giyati & Hanantijo, 2021)	Pengaruh Motivasi Budaya Organisasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Produksi Bagian Pemintalan Di PT.Sari Warna Asli Textile Industry Boyolali.	Analisis Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi, budaya organisasi dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan produksi bagian pemintalan di PT. Sari Warna Asli Textile Industry Boyolali baik secara parsial maupun simultan.
5.	(Astuti & Sari, 2018)	Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap	Analisis Regresi Linier Berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan

		<p>Kinerja Karyawan Pada PT.Kemasindo Cepat Nusantara Medan.</p>	<p>positif pelatihan terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dari hasil thitung (3,410) &gt; ttabel (2,035) dengan nilai signifikan 0,002 &lt; 0,05. Terdapat pengaruh signifikan dan positif kompensasi terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dari hasil thitung (2,219) &gt; ttabel (2,035) dengan nilai signifikan 0,034 &lt; 0,05. Dan terdapat pengaruh signifikan dan positif pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja</p>
--	--	--	---

				<p>karyawan yang ditunjukkan dari hasil Fhitung (8,031) &gt; Ftabel (3,29) dengan nilai signifikan 0,001 &lt; 0,05.</p>
6.	(Suryani, Iriani & Emqi, 2022)	<p>Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Tohu Srijaya Junrejo Kota Batu.</p>	<p>Analisis Regresi Linier Berganda.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan nilai thitung = 3,545 serta kompensasi pengaruh yang dominan pada suatu kinerja karyawan nilai thitung = 4,488. Selanjutnya untuk simultan</p>

				<p>kompensasi dan motivasi sangat pengaruh pada signifikan suatu kinerja karyawan pada perusahaan tersebut diperoleh nilai Fhitung (62,066) atau sebesar 82,1%. Jadi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan berikan motivasi untuk meningkatkan kinerja pada karyawan.</p>
7.	(Rinda, et al, 2022)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Terhadap	Analisis Regresi Linier Berganda.	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa :</p> <p>1) Terdapat pengaruh</p>

		Kinerja Karyawan Di Kecamatan Bogor Tengah.		komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bogor Tengah, 2) Terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bogor Tengah, 3) Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bogor Tengah.
8.	(Wicaksana, 2022)	Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja	Analisi Regresi Linier	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa motivasi,

		<p>dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan KFC Mall Metropolitan Bekasi</p>	<p>Berganda.</p>	<p>disiplin kerjadan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Hal ini diperkuat dengan uji T. T hitung = 6,839 dengan signifikan 0,001 &lt; 0,05 sehinghahipotesisda pat di terima. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa motivasi, disiplin kerja dan kompensasi terbukti mempengaruhi kinerja karyawan di KFC cabang mall metropolitan Bekasi.</p>
9.	(Arthawati &	Pengaruh	Analisi	Hasil penelitian ini

	Kurnia, 2021)	Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tujuh Sumber Berkah Pandeglang.	Regresi Linier Berganda.	menunjukkan dengan Uji Hipotesis T bahwa 1. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan . 2. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 3. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan.
--	---------------	--	-----------------------------	--

10.	(Panjaitan, Sinaga & Manurung, 2018)	Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pembangunan Central Indonesia.	Analisis Regresi Linier Berganda.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompensasi finansial dan kompensasi non finansial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sentral Pembangunan Indonesia Medan.
11.	(Marceline , et al, 2021)	Effect Of Communication, Leadership And Incentives On Employee Performance At PT. Jaya Anugrah.	Analisis Regresi Linier Berganda	Dari hasil penelitian ini yang dilakukan peneliti diperoleh bahwa secara parsial dan simultan kualitas komunikasi, kepemimpinan dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap

				<p>kinerja karyawan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,653 yang memiliki arti 65,3% dari kinerja karyawan yang dapat dijelaskan oleh komunikasi, kepemimpinan dan insentif sedangkan sisanya sebesar 34,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian kali ini.</p>
12.	(Agusra, et al, 2021)	The Effect of Compensation and Motivation	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kompensasi

		on Employee performance		berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Motivasi mempengaruhi kinerja karyawan dan kompensasi serta motivasi mempengaruhi kinerja karyawan.
13.	(Setiawan, Ribhan, & Mardiana, 2022)	The Effect Of Motivation And Reward System On Employee Performance With Commitment As A Mediation Variable.	Analisis Linier Berganda.	<p>Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan hipotesis diterima.</li> <li>2. Reward berpengaruh</li> </ol>

				<p>positif dan signifikan terhadap kinerja dan hipotesis diterima.</p> <p>3. Reward yang dimoderatori oleh variabel komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan hipotesis diterima.</p>
14.	(Arif, et all, 2019)	Effect of Compensation and Discipline on Employee Performance.	Analisis Regresi Linier Berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif dan berpengaruh

				<p>signifikan terhadap motivasi kerja, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pekerjaan</p> <p>kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan</p>
--	--	--	--	--

				berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
15.	(Tanzil, Anwar, & Rumambi, 2019)	Technical Effect of Compensation , Motivation , Communication Toward Performance of Employees in Pt Modern Widya Technical.	Analisis Regresi Linier Berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh interaksi antara kepemimpinan, motivasi, kompensasi, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.

Sumber : (Mariani & Sariyathi, 2017), (Susiana, 2021), (Putra, et al, 2021), (Giyati & Hanantijo, 2021), (Astuti & Sari, 2018), (Suryani, Iriani & Emqi, 2022), (Rinda, et al, 2022), (Wicksana, 2022), (Arthawati & Kurnia, 2021), (Panjaitan, Sinaga & Manurung, 2018), (Marceline , et all, 2021), (Agusra, et all, 2021), (Setiawan, Ribhan, & Mardiana, 2022), (Arif, et all, 2019), (Tanzil, Anwar, & Rumambi, 2019)

## 2.2 Tinjauan Teoritis

### 2.2.1 Motivasi

#### A. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata Latin “Movere” yang berarti “dorongan” atau “menggerakkan”. Motivasi merupakan suatu energi dari dalam dan luar mendorong manusia untuk meraih sebuah harapan dan tujuan yang telah ditentukan atau motivasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses bagaimana orang lain atau karyawannya dapat dipengaruhi untuk beraktivitas serta menyelesaikan tugasnya sesuai penetapan tujuan yang telah dibuat sebelumnya.

Beberapa pendapat mengenai motivasi menurut para ahli, menurut (Robbins&Coulter, 2022) mengemukakan bahwa Motivasi adalah kesediaan untuk melakukan upaya tingkat tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, tergantung pada kemampuan untuk berusaha memenuhi kebutuhan banyak individu. Sedangkan menurut (Sholihat, 2020) mendefinisikan motivasi sebagai dorongan dari dalam ataupun luar individu untuk mewujudkan target ataupun tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, baik target individu maupun target kelompok. Kemudian menurut (Siagian, 2016) menyatakan bahwa motivasi yaitu daya pendorong yang menyebabkan seseorang anggota lembaga rela dan mau mengerahkan kemampuannya dalam bentuk keterampilan atau keahlian waktu dan tenaganya untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan memenuhi kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Motivasi dikenal sebagai dorongan yang berasal dari rangsangan segi luar, seperti yang berupa benda dan bukan benda dengan tujuan untuk menimbulkan dorongan bagi setiap individu tertentu. Dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup pribadi perlu adanya motivasi untuk menciptakan pemenuhan tersebut (Mangkunegara, 2017b) Dorongan bertujuan untuk membekali karyawan dengan arah pekerjaan yang baik

sehingga dapat secara efektif dan efisien mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli diatas bahwa Motivasi dalam manajemen ditujukan bagi Sumber Daya Manusia pada umumnya dan khususya terhadap karyawan agar bersedia bekerja sama secara efisien untuk berhasil mencapai dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi akan dibentuk oleh sikap karyawan untuk menghadapi situasi kerja perusahaan, hanya sikap psikologis karyawan yang positif terhadap situasi kerja dapat meningkatkan motivasi kerja mereka untuk mencapai kinerja yang maksimal. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan dari internal dan eksternal seseorang agar dapat mempengaruhinya lebih maju yang bersifat positif.

## **B. Metode-metode Motivasi**

Menurut (Hasibuan, 2016) menyatakan bahwa ada dua metode motivasi yaitu :

1. Motivasi Langsung (Direct Motivation) Motivasi langsung adalah motivasi (materi dan immateriil) yang diberikan secara langsung kepada setiap pegawai untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi yang khusus sifatnya seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus, bintang jasa, dan lain-lain.
2. Motivasi Tak Langsung (Indirect Motivation) motivasi yang diberikan hanyalah fasilitas yang menunjang dan menunjang semangat/kelancaran tugas pekerjaan, membuat karyawan betah dan bersemangat untuk bekerja Cerah Ruang kerja yang nyaman. Misalnya kursi yang empuk, mesin-mesin yang baik, suasana kerja yang harmonis, dan penempatan yang benar. Motivasi tidak langsung besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan sehingga produktif.

## **C. Prinsip Dalam Motivasi**

Menurut (Mangkunegara, 2017a) terdapat beberapa prinsip memotivasi kerja karyawan diantaranya yaitu :

1. Prinsip Partisipasi

Dalam untuk memotivasi kerja, karyawan membutuhkan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan apa yang ingin dicapai pemimpin.

2. Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan upaya penyelesaian tugas, informasi yang jelas, dan memudahkan karyawan untuk termotivasi dalam bekerja.

3. Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (karyawan) mempunyai andil dalam usaha pencapaian tujuan. Karena dengan pengakuan tersebut, karyawan akan lebih mudah termotivasi untuk bekerja.

4. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin memberikan otoritas atau wewenang kepada bawahan (karyawan) untuk sewaktu-waktu mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan setiap saat, agar karyawan yang terlibat menjadi termotivasi.

5. Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin memperhatikan terhadap kebutuhan apa yang diinginkan karyawan bawahan, yang akan memotivasi karyawan agar dapat bekerja dengan yang diharapkan oleh pemimpin.

**D. Fungsi Motivasi**

Motivasi terdapat fungsi yang penting dalam suatu kegiatan, yang nantinya dapat mempengaruhi kekuatan dari kegiatan tersebut. Yang dimana motivasi merupakan suatu dorongan untuk seseorang agar dapat melakukan suatu kegiatan. Menurut (Sardiman, 2018) fungsi motivasi ada 3 yaitu :

1. Mendorong tindakan manusia sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi. Dalam hal ini, motivasi merupakan kekuatan pendorong di balik setiap kegiatan yang akan dilakukan.
2. Menentukan arah tindakan, yaitu menuju tujuan yang ingin dicapai. Dengan demikian, motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikembangkan sesuai dengan tujuan.
3. Pilihan tindakan, yaitu menentukan tindakan harmonis mana yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan mengesampingkan tindakan yang tidak bermanfaat bagi tujuan.

#### **E. Teori Motivasi**

Teori Motivasi Menurut Abraham Maslow, Teori kebutuhan Abraham Maslow (Hierarki), yaitu lima kebutuhan dengan tiap kebutuhan secara berurutan yang dipenuhi. Kebutuhan merupakan salah satu kesenjangan atau konflik yang dialami antara kenyataan dan impuls yang ada dalam diri sendiri. Di sinilah karyawan berperilaku kecewa jika kebutuhannya tidak terpenuhi. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi, karyawan menampilkan perilaku bahagia sebagai tanda kepuasannya

Abraham Maslow mengemukakan teori motivasi yang dinamakan Maslow's Need Hierarchy Theory. Menurut Maslow yang dikutip dalam (Joko Suyono dan Sri Wiwoho

Mudjanarko, 2017) mengemukakan bahwa lima hirarki kebutuhan manusia adalah sebagai :

1. Kebutuhan fisiologis (Physiological Needs)

Kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Yang termasuk dalam kebutuhan ini adalah makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini memotivasi seseorang untuk bertindak dan bekerja keras.

2. Kebutuhan akan rasa aman (Safety and Security Needs)

Kebutuhan bebas dari ancaman, yaitu kebutuhan akan rasa aman dan tenang dalam bekerja dari ancaman kecelakaan. Kebutuhan ini mengarah pada dua bentuk, yaitu kebutuhan akan keselamatan jiwa di tempat kerja dan kebutuhan akan keamanan harta benda di tempat kerja.

3. Kebutuhan sosial, atau afiliasi (Affiliation or acceptance Needs)

Kebutuhan sosial, teman, memiliki, interaksi, dicintai dan mencintai, dan penerimaan oleh kelompok pekerja dan lingkungannya. Karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial, maka mereka jelas memiliki kebutuhan sosial, termasuk empat golongan, yaitu: (1) Kebutuhan akan diterima orang lain ; (2) Kebutuhan akan dihormati ; (3) Kebutuhan akan kemajuan dan tidak gagal ; (4) Kebutuhan akan perasaan ikut serta.

4. Kebutuhan yang mencerminkan harga diri (Esteem or Status Needs)

Kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Idealnya, prestise berasal dari prestasi, tetapi tidak selalu demikian, tetapi pemimpin juga harus memperhatikan bahwa semakin tinggi status seseorang dalam masyarakat atau organisasi, semakin tinggi

prestise. Prestise dan status diwujudkan melalui banyak hal yang dijadikan sebagai simbol status tersebut.

5. **Kebutuhan Aktualisasi Diri (Self Actualization)**

Kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan yang lainnya, pemenuhan kebutuhan dapat dilakukan pimpinan perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

**F. Indikator Motivasi**

Indikator Motivasi kerja Menurut Maslow dalam (Fawaid dan Maufur, 2017) menyatakan bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan perwujudan diri.

1. **Kebutuhan fisik:**

Kebutuhan untuk mempertahankan hidup.

2. **Kebutuhan rasa aman dan keselamatan:**

Kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan.

3. **Kebutuhan sosial :**

Kebetuhan sosial seperti teman, afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya.

4. **Kebutuhan akan penghargaan :**

Kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestasi dari karyawan dan masyarakat lingkungan.

5. Kebutuhan perwujudan diri indikatornya adalah kemampuan keterampilan potensial optimal.

## **2.2.2 Komunikasi**

### **A. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu proses sosial yang mendasar dalam kehidupan manusia, yang dimana komunikasi adalah salah satu penyampaian informasi atau pesan dari satu pihak ke pihak lain yang dilakukan secara langsung atau melalui media. Dikatakan mendasar karena setiap orang ingin memelihara suatu kesepakatan atau hubungan dalam berbagai aturan sosial melalui komunikasi.

Beberapa pendapat mengenai komunikasi menurut para ahli, Menurut (Achmad, 2014) Komunikasi adalah proses penyiaran dan pertukaran pesan, dimana pesan tersebut dapat berupa fakta, ide, perasaan, data atau informasi dari satu orang ke orang lain. Kemudian Menurut (Arni, 2016), mengemukakan bahwa Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara pengirim dan penerima pesan untuk mengubah perilaku. Sedangkan Menurut (Arni & Sutrisno, 2016) komunikasi adalah sebuah konsep yang mempunyai banyak arti. Proses Komunikasi sosial makna ini ada dalam konteks ilmu sosial. Dimana para ilmuwan sosial menggunakan metode ini untuk penelitian biasanya fokus pada aktivitas manusia dan komunikasi itu terkait pesan dan perilaku.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli diatas komunikasi adalah proses komunikasi antara manajer dan karyawan dalam transmisi perintah tertulis dan lisan,

informasi, saran dan tujuan perusahaan. Tujuannya adalah untuk mencegah kesalahan kerja dan menciptakan hubungan kerja yang baik antara manajer dan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi**

(Sanusi et al., 2018) berpandangan bahwa komunikasi ini akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti:

1. Dari pihak pengirim informasi yaitu sarana yang dipergunakan dalam mengirim informasi, wawasan yang ada pada diri pengirim, tingkah laku yang ada pada kepribadian pengirim, dan kemampuan yang ada pada diri pengirim.
2. Dari pihak penerima informasi yaitu sarana yang dipergunakan dalam menerima informasi, wawasan yang ada pada diri penerima, tingkah laku yang ada pada kepribadian penerima, dan kemampuan yang ada pada diri penerima.

## **C. Indikator Komunikasi**

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

1. 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.

## 2. Kesenangan

Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Lebih nyaman berkomunikasi dalam suasana yang lebih santai dan menyenangkan daripada dalam suasana tegang. Karena komunikasi itu fleksibel dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

## 3. Pengaruh pada sikap

Tujuan komunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap, karena ketika anda berkomunikasi dengan orang lain, perilakunya berubah, dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi efektif dan jika tidak ada perubahan sikap seseorang, maka komunikasi juga tidak efektif.

## 4. Tindakan

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

### 2.2.3 Kompensasi

#### A. Pengertian Kompensasi

Setiap orang bekerja untuk mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Untuk itu, setiap orang berusaha untuk mendapatkan timbal balik berdasarkan pekerjaan yang dilakukan. Menjadikan karyawan rajin dan teliti, melaksanakan tugasnya dengan benar, dan memperoleh imbalan atas prestasi kerja berupa gaji. Salah satu cara manajemen untuk meningkatkan produktivitas, kreativitas,

prestasi kerja, motivasi, dan meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan menawarkan kompensasi.

Kompensasi dikenal sebagai penghargaan dalam bentuk barang atau uang yang diberikan secara tidak langsung atau langsung yang diperoleh pekerja atas kontribusinya kepada perusahaan (Sanusi et al., 2018) Kompensasi adalah yang mengacu pada semua pendapatan finansial yang diterima karyawan secara langsung atau tidak langsung sebagai imbalan atas remunerasi atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. Beberapa pendapat mengenai Kompensasi menurut para ahli, Menurut (Emron & Mangkunegara, 2018) Kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan atas jasa yang mereka sumbangkan untuk pekerjaan mereka.

Kemudian menurut (Sastrohardiwiryo, 2018) menyatakan bahwa Kompensasi adalah kompensasi atas jasa atau imbalan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada karyawannya karena karyawan tersebut memberikan tenaga dan pikiran untuk kemajuan organisasi dalam mencapai tujuannya. Sedangkan menurut (Emron & Mangkunegara, 2018) Kompensasi adalah imbalan atau keseimbangan atau sesuatu yang dianggap setara dalam suatu hubungan kerja, hadiah uang yang merupakan imbalan yang diberikan kepada karyawan atas jasanya. Kompensasi sebagai cermin dari pengukuran kinerja yang ada pada diri karyawan dimana dijadikan sebagai pengukuran kinerja karyawan.

Dari pendapat beberapa ahli diatas dapat dijelaskan bahwa kompensasi adalah cermin dari pengukuran kinerja yang dimana terjadinya balas jasa yang di bayarkan kepada perusahaan kepada karyawan atas kontribusi atau jasa yang mereka sumbangkan pada pekerjaan didalam kegiatan perusahaan yang dimana kompensasi dapat diterima dalam bentuk finansial dengan sistem pembayaran secara langsung maupu tidak langsung.

## B. Tujuan Dan Asas Kompensasi

Menurut (Hasibuan, 2017) tujuan diberikannya kompensasi antara lain adalah :

1. Ikatan kerja sama

Dengan memberikan kompensasi akan dapat menjalin ikatan kerjasama formal antara manager dan karyawan. Misalnya, Karyawan harus melakukan pekerjaanya dengan baik, sedangkan pengusaha atau majikan harus membayar kompensasi.

2. Kepuasan kerja

Karyawan dapat memenuhi semua kebutuhannya dengan diberikannya kompensasi.

3. Pengadaan efektif

Jika rencana kompensasi ditetapkan cukup besar, akan lebih mudah untuk menemukan karyawan yang memenuhi syarat untuk perusahaan.

4. Motivasi

Manajer merasa lebih mudah untuk memotivasi bawahan jika kompensasi yang ditawarkan cukup besar.

5. Stabilitas karyawan

Rencana kompensasi berdasarkan prinsip yang adil dan wajar serta konsistensi persaingan eksternal, maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena pergantian yang relatif rendah.

6. Disiplin

Dengan memberikan gaji yang cukup tinggi, maka kedisiplinan karyawan meningkat.

7. Pengaruh serikat buruh

Dengan adanya rencana kompensasi yang baik, maka pengaruh serikat buruh dapat dihindari dan karyawan akan fokus pada pekerjaannya.

#### 8. Pengaruh buruh

Jika rencana kompensasi sesuai dengan undang-undangan ketenagakerjaan yang berlaku (misalnya batas upah minimum, maka campur tangan pemerintah dapat dihindari.

Menurut (Hasibuan, 2017) bahwa asas kompensasi harus berdasarkan asas keadilan dan layak serta peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan yang ada.

##### 1. Asas Keadilan

Besarnya kompensasi harus menyeimbangi dengan pelaksanaan tugas, sifat pekerjaan, tanggung jawab dan tugas.

##### 2. Asas layak dan wajar

Kompensasi harus disesuaikan dengan kemampuannya. Meskipun standar akseptabilitas adalah mutlak, Perusahaan dapat menerapkan batasan yang wajar sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku dan tindakan pengaturan lainnya.

### **C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kompensasi**

Menurut (Sutrisno, 2018) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi antara lain sebagai berikut:

#### 1. Penawaran dan Permintaan Kerja

Jika lebih banyak pencari kerja (penawaran) daripada lowongan (permintaan), maka preminya relatif rendah. Di sisi lain, jika jumlah pencari kerja lebih rendah dari lowongan, premi relatif lebih tinggi.

#### 2. Kemampuan dan Kesiediaan Perusahaan

Jika solvabilitas perusahaan meningkat, tingkat kompensasi akan lebih tinggi lagi.

3. Serikat Buruh atau Organisasi Perusahaan

Jika serikat pekerja kuat dan berpengaruh, imbalannya lebih tinggi. Sebaliknya, jika serikat pekerja tidak kuat dan pengaruhnya kecil, maka besaran kompensasi akan relatif lebih sedikit.

4. Produktivitas Kerja Karyawan

Jika produktivitas tenaga kerja pekerja baik dan tinggi, maka gaji akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika produktivitas tenaga kerja rendah dan rendah, upah akan turun.

5. Pemerintah dengan Undang-undang dan Keputusan Presiden

Pemerintah dengan undang-undang dan keputusan Presiden telah menetapkan tingkat upah minimum.

6. Biaya Hidup (*Cost Living*)

Ketika biaya hidup di daerah itu tinggi, tingkat kompensasi atau gaji lebih tinggi, sebaliknya, ketika standar hidup di daerah itu rendah, tingkat gaji atau kompensasinya rendah. relatif rendah.

7. Posisi Jabatan Karyawan

Pegawai yang menduduki jabatan lebih tinggi menerima gaji atau kompensasi yang lebih tinggi. Sebaliknya, karyawan di posisi yang lebih rendah dibayar kurang atau kurang.

8. Pendidikan dan Pengalaman Kerja

Jika pendidikan tinggi dan pengalaman kerja lebih lama, gaji atau upah akan meningkat, karena keterampilan dan kemampuannya lebih baik. Di sisi lain,

pekerja dengan pendidikan dan pengalaman yang lebih rendah memiliki upah atau kompensasi yang lebih rendah.

#### 9. Kondisi Perekonomian Nasional

Ketika perekonomian nasional membaik, tingkat upah atau gaji akan semakin tinggi ketika mendekati kesempatan kerja penuh. Sebaliknya, jika kondisi ekonomi kurang berkembang, upah akan rendah karena banyak pengangguran (pengangguran yang ditekan).

#### 10. Jenis dan Sifat Pekerjaan

Jika jenis dan sifat pekerjaan itu sulit dan memiliki resiko tinggi (keuangan, keamanan), maka gaji atau imbalan akan lebih tinggi, karena membutuhkan keterampilan dan ketelitian. Namun, ketika sifat pekerjaannya sederhana dan risikonya rendah, tingkat upah atau kompensasinya relatif rendah.

### **D. Indikator Kompensasi**

Menurut (Ginting, 2018) terdapat indikator kompensasi antara lain:

#### 1. Gaji

Gaji dikenal sebagai sejenis balasan dari perusahaan terhadap karyawan atas kontribusinya. Gaji dibayarkan sesuai dengan seberapa yang dijanjikan dalam perjanjian kerja yang disepakati.

#### 2. Insentif

Jenis ini akan diperoleh apabila karyawan memiliki kinerja yang baik sehingga diberikan penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan sehingga terciptanya rasa motivasi.

#### 3. Asuransi

Perusahaan harus menyediakan asuransi pekerja dengan maksud karyawan bisa senang menjalankan pekerjaannya. Terdapat penjaminan yang bersifat social berupa jaminan pension, asuransi baik kecelakaan dan kesehatan serta kebutuhan dalam pencapaian keselamatan kerja.

#### **2.2.4 Kinerja Karyawan**

##### **A. Pengertian Kinerja**

Kinerja berasal dari istilah *job performance* atau *actual performance* (hasil kerja atau kerja nyata yang dilakukan seseorang). Menurut (Mahsun, 2019), kinerja (*performance*) adalah gambaran tingkat pencapaian suatu pelaksanaan kegiatan atau rencana atau kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, visi dan misi suatu organisasi. Perencanaan strategis suatu organisasi . kemudian menurut (Marwansyah, 2016), kinerja adalah hasil kerja atau kinerja seseorang dalam kaitannya dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2016), konsep kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai yang melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Dari pendapat beberapa ahli diatas dapat dijelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai karyawan dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tugas yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

##### **B. Manfaat Kinerja**

Menurut (Mangkunegara, 2017c) menyatakan bahwa adapun manfaat kinerja sebagai berikut :

1. Sebagai dasar penentuan tunjangan, pemberhentian dan gaji.
2. Mengukur kemampuan pekerja untuk bekerja.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh aktivitas di perusahaan.
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program pendidikan dan efektifitas rencana kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengendalian, kondisi kerja dan pengawasan.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan pelatihan bagi karyawan dalam organisasi.
6. Sebagai sarana untuk meningkatkan motivasi pegawai untuk berprestasi.
7. Sebagai sarana untuk mendeteksi cacat atau kekurangan dan meningkatkan keterampilan karyawan berikutnya.
8. Seleksi dan penempatan karyawan merupakan kriteria yang menentukan.
9. Sebagai sarana untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan pegawai.
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas.

### **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor yang berpengaruh pada kinerja karyawan berdasarkan teori (Sanusi et al., 2018) antara lain, sebagai berikut :

1. Daya guna dan tepat guna

Kegunaan dan penggunaan yang tepat lebih banyak perhatian akan diberikan pada faktor ini karena secara langsung mempengaruhi kinerja, apakah itu mengukur kegunaan dan efektifitas kinerja perusahaan. Jika suatu perusahaan telah mencapai apa yang diinginkan dan merasa puas ketika didorong untuk

mencapai tujuannya, maka perusahaan tersebut dinyatakan memiliki ketersediaan yang tinggi.

2. Tanggung Jawab dan otoritas

Perusahaan yang memiliki tanggung jawab dan otoritas yang berdelegasi baik akan menghasilkan kerjaan yang beres tanpa mengalami kasus dimana tugas tidak terselesaikan. Hal tersebut dikarenakan karyawan mengerti apa yang harus diselesaikan dan apa yang perlu dijalankan.

3. Tingkat dasar kedisiplinan

Dalam disiplin ini akan menggambarkan keadaan atau suasana keengganannya yang ada pada setiap individu dalam mengikuti kebijakan dan peraturan perusahaan masing-masing untuk meningkatkan sikap dan perilaku dalam hal kecerdasan, keterampilan, dan mengatasi tugas. Struktur dan pengendalian disiplin tergantung pada kesediaan karyawan untuk membenarkan bukti dan kinerja melalui kewajiban pribadi untuk memahami dan harus menerima dan mengakui nilai-nilai yang ada di luar dirinya.

### **C. Indikator Kinerja**

Adapun Indikator-indikator kinerja menurut (Sanusi et al., 2018):

1. Produktivitas

Kemampuan untuk bekerja secara efektif dan efisien serta selalu bertindak secara bertanggung jawab.

2. Kualitas kerja

Kerja yang baik dan dapat bekerja sama dengan baik dalam tim

3. Pengetahuan

Keterampilan karyawan sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang mereka lakukan.

## **2.3 Kerangka Berpikir**

### **2.3.1 Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan**

Menurut (Sutrisno, 2015) Motivasi adalah sikap hormat terhadap aturan dan peraturan perusahaan yang ada pada diri karyawan, mereka membuatnya dengan sukarela mematuhi aturan dan peraturan perusahaan. Besar atau keilanya pengaruh motivasi tergantung pada seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan, melalui tanggungjawab dalam melakukan pekerjaannya, prestasi yang dicapai, pengembangan diri, serta kemandirian dalam bertindak.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Sudjarmoko dan Umi Rusilowati tahun 2022 dengan judul Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri Cabang Bintaro Tangerang Selatan. Hasil Penelitian menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Mandiri Cabang Bintaro Tangerang Selatan.

### **2.3.2 Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan**

Komunikasi berasal dari bahasa latin “communis” yang berarti sama. Pada setiap seseorang dalam melakukan komunikasi, masing-masing pihak berusaha mencapai makna yang semaksimal mungkin, yang dimana menurut (Sanusi et al.,

2018) komunikasi yaitu suatu proses yang dijalankan pihak pengirim informasi dan pihak yang menerima informasi, proses tersebut dapat melalui beberapa cara seperti social media atau yang lainnya.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Sutarno, et al pada tahun 2019 dengan judul Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan CV. Bintang Jaya Abadi . Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV. Bintang Jaya Abadi.

### **2.3.3 Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan**

Menurut (Hasibuan, 2017) kompensasi adalah setiap penghasilan berupa uang, barang yang diterima karyawan secara langsung maupun tidak langsung sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi merupakan penghargaan kepada karyawan yang telah berkontribusi pada pencapaian tujuan mereka melalui kegiatan yang digambarkan sebagai pekerjaan. kompensasi tidak cuma mempengaruhi buat kelangsungan hidup suatu perusahaan, akan tetapi kompensasi dapat memberikan sebuah motivasi atau tujuan bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan individu masing-masing.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Wandu, et al pada tahun 2022 dengan judul Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Jasa Pengiriman di Kota Serang Indonesia. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial bahwa kompensasi finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kompensasi non finansial berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan. Secara simultan bahwa kompensasi finansial dan non finansial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

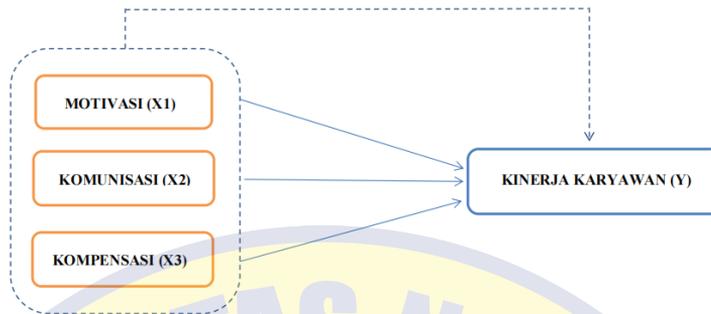
H3 : Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Jasa Pengiriman di Kota Serang Indonesia.

#### **2.3.4 Pengaruh motivasi, komunikasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan**

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai dengan ketentuan yang ada yang akhirnya berlangsung dengan memberikan hasil yang baik dan memberikan imbas hasil yang memuaskan. Kinerja karyawan dapat dilihat dari segi pekerjaan yang diselesaikan karyawan tersebut. Menurut (Mangkunegara, 2016) konsep kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai yang melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Susiana pada tahun 2021 dengan judul Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mitra Logistik International. Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi, komunikasi dan kompensasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Motivasi, komunikasi dan kompensasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan



**Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir**

Keterangan :

Secara Parsial \_\_\_\_\_

Secara Simultan - - - - -

## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan secara teoritis diatas, maka penulis membuat hipotesis dalam penelitian ini yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Cafe Holywings Gold di Surabaya. Motivasi berpengaruh positif

H2 : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Cafe Holywings Gold di Surabaya.

H3 : Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Cafe Holywings Gold di Surabaya.

H4 : Motivasi, Komunikasi, dan Kompensasi berpengaruh bersama-sama secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Cafe Holywings Gold di Surabaya.

