

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen utama dalam suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dalam setiap aktivitas perusahaan. Kekuatan suatu perusahaan terletak pada manusianya, bukan pada sistemnya, teknologinya, prosedurnya atau sumber dananya. Sumber daya yang unggul dan berkualitas harus selalu dikelola dan ditekan dalam operasional suatu bank, untuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan. Bank tersebut harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena sangat diperlukan agar karyawan memiliki sikap dan perilaku yang mampu memberikan pelayanan baik kepada nasabah.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak Kecamatan Tapan Dolok Kab. Simalungun yang merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena karyawan memegang peranan penting dalam menjalankan kegiatan perusahaan dan setiap perusahaan berusaha meningkatkan serta mengembangkan perusahaan tersebut dengan program peningkatan kinerja para karyawan. Namun kinerja karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak saat ini kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari prestasi kerja karyawan yang menurun dimana karyawan kurang terampil dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan pimpinan, pencapaian target yang tidak memenuhi, kurangnya ketepatan waktu hadir sesuai dengan jam kantor maupun jam pulang kantor serta sikap tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini dikarenakan komunikasi dan kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dimana perintah atau intruksi yang digunakan pimpinan dalam pemberian tugas kurang dimengerti oleh karyawan, Pimpinan juga

kurang mendengarkan pendapat yang diberikan bawahan, kurangnya minat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, ketidak sesuaian gaji yang diberikan serta kurangnya hubungan baik terhadap sesama rekan kerja sehingga komunikasi dan kepuasan kerja yang tidak efektif dapat menghambat peningkatan kinerja karyawan.

**Tabel 1.1**

**Hasil Prasurvey Kinerja Karyawan**

**PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak**

| No                       | Pertanyaan  | Ya | %<br>Ya | Tidak | %<br>Tidak |
|--------------------------|---|----|---------|-------|------------|
| <b>Pencapaian Target</b> |   |    |         |       |            |
| 1                        | Pekerjaan yang saya lakukan selalu mencapai target sesuai keinginan perusahaan        | 13 | 42      | 18    | 58         |
| 2                        | Pekerjaan yang saya lakukan selalu mencapai hasil sesuai dengan standart perusahaan   | 15 | 48      | 16    | 52         |
| <b>Ketepatan Waktu</b>   |   |    |         |       |            |
| 3                        | menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan perusahaan | 15 | 48      | 16    | 52         |
| 4                        | tepat waktu hadir sesuai dengan jam kantor maupun jam pulang kantor                   | 14 | 45      | 17    | 55         |

Sumber: PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak,data diolah(2020).

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui dari Prasurvey diatas bahwa kinerja(hasil kerja) karyawan di PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak saat ini kurang optimal. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil prasurvey menunjukkan 58% Pekerjaan yang dilakukan karyawan saat ini belum mencapai target sesuai keinginan perusahaan, selain itu hasil prasurvey menunjukkan bahwa 52% Pekerjaan yang dilakukan karyawan kurang mencapai hasil sesuai dengan standart perusahaan, kemudian hasil prasurvey menunjukkan 52% karyawan kurang menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan perusahaan dan hasil prasurvey menunjukkan 55% karyawan tidak tepat waktu hadir. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak saat ini beberapa diantaranya, yaitu komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja.

Menurut Putra (2013:252) komunikasi pimpinan merupakan suatu cara yang dimiliki oleh seseorang dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama dalam meningkatkan kinerja dan berdaya upaya dengan penuh semangat dan keyakinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

**Tabel 1.2**

**Hasil Prasurvey Kondisi Komunikasi Pimpinan**

**PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak**

| No                                      | Pertanyaan  | Ya | %<br>Ya | Tidak | %<br>Tidak |
|---|---|----|---------|-------|------------|
| <b>Komunikasi Yang Mudah Dimengerti</b> |   |    |         |       |            |
| 1                                       | Pimpinan menggunakan komunikasi yang mudah untuk dimengerti                 | 13 | 42      | 18    | 58         |
| 2                                       | Perintah atau intruksi yang diberikan pimpinan dapat dimengerti dengan baik | 12 | 39      | 19    | 61         |

| <b>Kesempatan Memberi Saran dan Masukan</b> |  |    |    |    |    |
|---|--|----|----|----|----|
| 3   | Saya mendapat kesempatan memberi saran dan masukan pada saat rapat | 17 | 55 | 14 | 45 |
| 4   | Pimpinan saya selalu mendengarkan pendapat bawahannya              | 12 | 39 | 19 | 61 |

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak data diolah (2020).

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui dari Prasurvey diatas bahwa komunikasi pimpinan menjadi penghambat dalam berkomunikasi yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak, hal ini dapat membuat karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja. Hal tersebut dapat terlihat dari persentase komunikasi yang mudah untuk dimengerti yang menunjukkan 58% karyawan merasa komunikasi pimpinan tidak mudah untuk dimengerti, selain itu hasil pra survey menunjukkan 61% perintah atau intruksi yang diberikan pimpinan tidak dapat dimengerti karyawan dengan baik, kemudian pra survey menunjukkan 55% karyawan mendapat kesempatan memberi saran dan masukan pada saat rapat dan hasil prasurvey menunjukkan 61% Pimpinan tidak mendengarkan pendapat bawahannya. Dengan demikian komunikasi pimpinan pada PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak mengalami masalah.

Berdasarkan hasil penelitian Pagit Rima Tarigan (2006) mengemukakan bahwa karyawan kurang mampu mengemukakan pendapat atau keinginannya kepada atasan, masih ada rasa sungkan karyawan kepada atasan karena merasa tidak akan ditanggapi secara serius apabila ada masalah dan atasan agak tertutup (menjaga *image*) sehingga komunikasi hanya dilakukan bila dirasa sangat mendesak, hal ini membuat komunikasi pimpinan dengan karyawan tidak berjalan dengan baik sehingga sangat berdampak pada kinerja karyawan dan tujuan perusahaan.

Menurut Sunyoto (2012:210) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya.

**Tabel 1.3**

**Hasil Prasurvey Kondisi Kepuasan kerja**

**PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak**

| No  | Pertanyaan  | Ya | %<br>Ya | Tidak | %<br>Tidak |
|---|---|----|---------|-------|------------|
| <b>Besarnya Gaji</b>                                  |   |    |         |       |            |
| 1   | Gaji yang saya terima sesuai dengan beban kerja saya diperusahaan                         | 10 | 32      | 21    | 68         |
| 2   | Gaji yang saya terima sesuai dengan prestasi dan kontribusi saya diperusahaan             | 14 | 45      | 17    | 55         |
| <b>Interaksi Antara Sesama Karyawan Dengan Atasan</b> |   |    |         |       |            |
| 3   | Saya memiliki interaksi yang baik dengan karyawan yang lain untuk menyelesaikan pekerjaan | 12 | 39      | 19    | 61         |
| 4   | Saya memiliki interaksi yang baik dengan pimpinan saya untuk menyelesaikan pekerjaan      | 14 | 45      | 17    | 55         |

Sumber: PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak,data diolah(2020)

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa kepuasan kerja masih menjadi kendala bagi kinerja karyawan, Hal tersebut dapat terlihat dari hasil persentase itu hasil pra survey menunjukkan 68% Gaji yang karyawan terima tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan oleh perusahaan, selain itu hasil prasurvey

menunjukkan 55% Gaji yang diterima karyawan kurang sesuai dengan prestasi dan kontribusi saya diperusahaan kemudian hasil pra survey menunjukkan 61% karyawan kurang memiliki interaksi yang baik dengan karyawan yang lain untuk menyelesaikan pekerjaan dan hasil prasurvey menunjukkan 55% karyawan merasa kurang memiliki interaksi yang baik dengan pimpinan untuk menyelesaikan pekerjaan, Berdasarkan dari hasil penelitian Rizki Novriyanti Zahara dan Hajan Hidayat (2017) ketidakpuasan kerja seperti tidak sesuainya gaji yang diterima dengan beban kerja, tidak mendapatkan fasilitas kantor dan kurang mendapatkan ketentraman dalam bekerja dapat membuat karyawan merasa kurang puas sehingga sangat berdampak pada kinerja karyawan seperti kurangnya semangat karyawan dalam bekerja dan prestasi kerja yang menurun.

Berdasarkan fenomena yang ada di PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dimana kinerja karyawan sebagai Variabel Y, komunikasi pimpinan sebagai Variabel  $X_1$  dan kepuasan kerja sebagai Variabel  $X_2$  yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Pimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak Jl. Medan - P Siantar Km 10.5 Sinaksak - Tapan Dolok Kab.Simalungun, Sumatera Utara”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, peneliti berharap penelitian ini akan memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi PT.Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak sebagai bahan masukan menyusun kebijakan dalam komunikasi pimpinan dan menciptakan lingkungan kerja senyaman mungkin sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar tercapainya tujuan perusahaan.
2. Bagi pembaca sebagai bahan informasi tentang pengaruh komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja terhadap penilaian kinerja karyawan.
3. Bagi peneliti

sebagai bahan pembanding antara teori yang di dapat di bangku kuliah dan fakta dilapangan serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang teori komunikasi pimpinan kepuasan kerja dan kinerja karyawan

## **BAB II**

# **LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU DAN HIPOTESIS**

### **2.1 Komunikasi Pimpinan**

#### **2.1.1 Pengertian Komunikasi Pimpinan**

komunikasi pimpinan merupakan suatu cara yang dimiliki oleh seseorang dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama dan berdaya upaya dengan penuh semangat dan keyakinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Siagian didalam penelitian Putra, 2013:252).

Salah satu teori komunikasi pimpinan yang populer dan banyak diterapkan adalah teori likert 4 sistem atau 4 gaya komunikasi kepemimpinan, teori ini adalah teori sistem manajerial yang didasarkan oleh beberapa variabel penting yang berhubungan dengan manajerial seperti kepemimpinan, motivasi, komunikasi, interaksi, pengambilan keputusan, penentuan tujuan, pengendalian dan kinerja. Teori komunikasi kepemimpinan ini banyak digunakan untuk menganalisis pengaruh gaya komunikasi kepemimpinan terhadap perubahan kinerja dari bawahannya. Dalam teori likert, komunikasi kepemimpinan dibedakan oleh 4 hal yaitu:

1. Gaya penguasa mutlak atau authoritarian

Pemimpin dideskripsikan memiliki sifat yang otoriter,berfokus pada tugas semata dan sangat terstruktur. Hubungan interpersonal antar pemimpin dan bawahan dianggap tidak penting dan tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Gaya penguasa semi mutlak atau benevolent authoritative

Kepemimpinan seperti ini masih memiliki sifat otoritarian namun sudah mulai terbuka dan memberikan kepercayaan pada bawahannya.

3. Gaya pemimpin penasihat atau consultative



Pemimpin bersifat terbuka dan sudah memberikan kepercayaan lebih kepada bawahannya. dalam hal ini karyawan memiliki hak mengemukakan pendapat

#### 4. Gaya kepemimpinan partisipatif

Pemimpin berkeyakinan bahwa organisasi akan berjalan lebih baik dengan adanya partisipasi aktif dari karyawannya.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis komunikasi vertikal keatas (upward Communication) yaitu komunikasi pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi.

Menurut Muhammad Arni (2000:108) dalam bukunya kebanyakan dari hasil analisis analisis penelitian mengenai komunikasi keatas, komunikasi dari bawah ke atas sebagai berikut:

- a. Biasanya atasan akan mendapat informasi dari bawahan berupa pekerjaan, hasil yang dicapai, kemajuan serta rencana masa yang akan datang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi dari bawah keatas adalah berupa informasi perencanaan dan aktivitas.
- b. Menjelaskan masalah masalah pekerjaan yang tidak terpecahkan yang mungkin memerlukan bantuan mereka.
- c. Menawarkan saran dan ide ide bagi penyempurnaan unitnya masing masing atau organisasi serta keseluruhan
- d. Menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan mereka mengenai bagaimana pekerjaannya, teman sekerjanya dan organisasi serta dukungan antarpersonal.

Pihak atau orang yang berada ditingkat lebih rendah pun cenderung untuk mengatasi diri dalam mengkomunikasikan sesuatu pada atasannya, karena merasa sulit berinteraksi dengan atasan dan merasa bahwa pikiran mereka kurang dihargai.

#### **2.1.2 Jenis Informasi Yang Biasa Dikomunikasikan Pimpinan**

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sebuah perusahaan tidak pernah terlepas dari komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam membina, mendidik,

mengarahkan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Faules 2002:185 didalam jurnal penelitian putri wulandari. Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan pimpinan kepada bawahan, yaitu:

1. Informasi bagaimana melakukan pekerjaan
2. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
3. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
4. Informasi mengenai kinerja karyawan
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

Jenis informasi-informasi yang biasa di komunikasikan pimpinan kepada bawahannya tersebut dilakukan dengan dua tipe komunikasi pimpinan, yaitu:

1. komunikasi formal adalah mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan atau struktur organisasi.
2. komunikasi informal adalah tidak mengikuti jalur struktural sehingga bisa saja terjadi antara seseorang yang mempunyai struktural formal yang berbeda.

### **2.1.3 Fungsi Komunikasi Pimpinan**

Dalam terjadinya komunikasi tidak terlepas dari bentuk dan fungsi komunikasi, dimana komunikasi yang baik tidak jauh dari fungsi yang mendukung ke efektifan komunikasi. Adapun fungsi komunikasi itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Menginformasikan (*to inform*)

Kegiatan komunikasi ini memberikan penjelasan kepada karyawan atas tugas-tugas yang akan diberikan, penerangan mengenai bentuk informasi yang disajikan dari seorang pimpinan kepada karyawan serta target yang ingin dicapai oleh perusahaan.

2. Mendidik (*to educate*)

Penyebaran informasi tersebut sifatnya memberi pendidikan atau pengajaran suatu pengetahuan kepada karyawan, menyebar luaskan kreativitas untuk membuka wawasan dan kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas.

3. Menghibur (*to entertain*)

Penyebaran informasi yang disajikan kepada komunikan untuk memberikan hiburan. Menyampaikan informasi dalam lagu, lirik, dan bunyi, maupun gambar dan bahasa membawa setiap orang pada situasi menikmati hiburan.

4. Mempengaruhi (*to influence*)

Komunikasi sebagai sarana untuk mempengaruhi khalayak untuk memberi motivasi, mendorong untuk mengikuti kemajuan orang lain melalui apa yang dilihat, dibaca, dan didengar. Serta memperkenalkan nilai-nilai baru untuk mengubah sikap dan perilaku kearah yang lebih baik.

#### **2.1.4 Indikator Komunikasi Pimpinan**

Komunikasi pimpinan merupakan suatu pengiriman informasi beserta pemahamannya dengan menggunakan simbol verbal dan non verbal dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama dan berdaya upaya dengan penuh semangat dan keyakinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun indikator-indikator komunikasi pimpinan sebagai berikut:

1. Komunikasi Yang Mudah Dimengerti

Berkaitan dengan bagaimana pimpinan menyampaikan informasi dengan singkat kata-kata yang mudah dipahami dan detail.

2. Perintah atau Instruksi

Memerintah atau menginstruksikan karyawan dalam bekerja berkaitan dengan bagaimana pimpinan menyampaikan instruksi dengan jelas, memberitahukan tugas dengan jelas serta cara mengerjakan tugas dengan baik.

3. Kesempatan Memberi Saran dan Masukan

Berkaitan dengan memberi kesempatan kepada setiap karyawan untuk menyampaikan pendapat mereka saat rapat dan menghargai setiap saran serta masukan dari karyawan.

4. Hubungan Karyawan Dalam Kerja Dan Diluar Kerja.

Komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan sangat menentukan adanya hubungan yang baik antara keduanya sehingga akan terciptanya hubungan yang harmonis dalam suatu perusahaan.

## **2.2 Kepuasan Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Sunyoto (2012:210) didalam penelitian Sinurat Elferida menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Menurut Priansa (2014:291) didalam penelitian Nurul Fazriyah mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan dasar teori maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan akan mendorong semangat karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan baik secara langsung maupun bertahap. Adapun aspek-aspek pekerjaan seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan dan mutu pengawasan. Sedangkan aspek-aspek dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan pendidikan. karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya terpenuhi dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi maka karyawan akan merasa tidak puas.

### **2.2.2 Dimensi Kepuasan Kerja**

Faktor-faktor atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.

2. Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
3. Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi jabatan dan sebagainya.

### **2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut tolak ukur kepuasan kerja tentu berbeda-beda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya, hal tersebut dikarenakan tiap individu memiliki standar kepuasan yang tidak sama (berbeda). Adapun beberapa indikator-indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

#### **1. Minat Dalam Bekerja**

Hal ini berkaitan dengan sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik sehingga meminimalisir keinginan karyawan untuk pindah/beralih dari pekerjaannya tersebut.

#### **2. Kesempatan Untuk Belajar**

Merupakan hal yang ditunggu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Dimana mereka bisa mendapatkan kesempatan untuk belajar hal-hal baru, menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan mendapatkan peluang untuk menerima tanggung jawab serta memberikan umpan balik yang positif atas pekerjaan yang dilakukan.

#### **3. Besarnya Gaji**

Karyawan dapat merasa puas dengan gaji yang diterima apabila kebijakan mengenai upah dirasa adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standart pengupahan komunitas yang berlaku Oleh karena itu gaji harus ditentukan sedemikian rupa agar kedua belah pihak yaitu karyawan dan perusahaan merasa sama-sama diuntungkan. Karena karyawan yang merasa puas dengan gaji yang diterimanya akan menciptakan kepuasan kerja yang diharapkan dapat berpengaruh pada kinerja karyawan.

#### 4. Gaji Yang Diterima Tepat Waktu

Ketepatan waktu dalam penerimaan gaji juga menjadi tolak ukur kepuasan yang dirasakan karyawan atas pekerjaan mereka. Gaji yang dikeluarkan tepat waktu tentu akan mempermudah karyawan dalam memenuhi kebutuhan mereka dan sebaliknya gaji yang terlambat dalam pendistribusiannya dapat menimbulkan masalah yang mengganggu kenyamanan karyawan dan dapat menjadi pemicu menurunnya kepuasan karyawan atas pekerjaan mereka.

#### 5. Promosi Jabatan

Kesempatan atas promosi jabatan akan mengakibatkan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja, Karena adanya perbedaan balas jasa yang diberikan. Pengembangan karir yang didapatkan karyawan akan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang meningkat. Jika setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama dalam mengembangkan karirnya secara adil dan benar maka diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada para karyawan.

#### 6. Interaksi Karyawan Dengan Karyawan Lain

Dukungan sosial dapat diartikan sebagai pemberian dukungan, saran dan bantuan kepada sesama rekan kerja. Rekan kerja yang saling mendukung akan membuat pekerjaan lebih menyenangkan. Baiknya hubungan antara rekan kerja sangat besar artinya bila rangkaian pekerjaan tersebut memerlukan kerjasama tim yang

tinggi. Anggota tim yang mempunyai tingkat ke-eratan tinggi cenderung menyebabkan para pekerja lebih puas berada dalam suatu kelompok. Kepuasan timbul terutama berkat kurangnya ketegangan, kurangnya kecemasan dalam kelompok karena lebih mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pekerjaan.

#### 7. Fasilitas Kantor

Fasilitas perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Selain itu ada hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yakni tentang cara memanusiakan karyawannya seperti tersedianya fasilitas untuk karyawan beristirahat setelah lelah bekerja dan juga tersediannya tempat ibadah.

#### 8. Interaksi Antara Karyawan Dengan Atasan

Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawan harus di jaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masing-masing.

#### 9. Ketentraman Dalam Bekerja

Ketentraman yang diciptakan suatu perusahaan akan mewujudkan pemeliharaan karyawan dengan baik, namun tidak bisa diciptakan oleh pimpinan perusahaan. Ketentraman bekerja akan tercipta bila semua elemen yang ada diperusahaan secara bahu-membahu mencitakan kondisi ketentraman yang stabil. Ketentraman kerja untuk sebuah kantor memang harus diperhatikan dalam lingkungan kerja agar karyawan dapat bekerja dengan tenang dan nyaman.

### **2.3 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Sunyoto (2012:18) kinerja adalah sesuatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang di bebaskan kepadanya. Menurut Edy Sutrisno (2010:172) menyatakan bahwa, kinerja karyawan adalah hasil

kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah suatu tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang dalam tujuan melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang yang melakukan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi maka tujuan organisasi pada suatu perusahaan tidak akan tercapai dengan tepat waktu.

### **2.3.1 Standart Kinerja Karyawan**

Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atau tujuan atau target yang ingin dicapai tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat bagi organisasi maupun para karyawan. Kinerja karyawan biasanya diukur dengan beberapa metode yaitu:

1. Checklist : biasa digunakan untuk melaporkan attitude karyawan.
2. Skala : menggunakan indikator penilaian berdasarkan faktor penting yang dibutuhkan dalam kerja mis: skill, teamwork dan tanggung jawab.
3. Grading : setelah mengevaluasi performa kerja masing masing karyawan maka setiap karyawan kemudian diklasifikasikan kedalam kategori yang telah ditetapkan berdasarkan evaluasi performa yang telah dilakukan.
4. Ranking : membandingkan performa kerja antar karyawan lalu diranking untuk mencari yang terbaik.

### **2.3.2 Indikator Kinerja Karyawan**



Dalam menetapkan indikator kinerja, harus dapat diidentifikasi suatu bentuk pengukuran yang akan menilai hasil atau outcomes yang diperoleh dari aktivitas yang dilaksanakan. indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Prestasi Kerja

Mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi. Berkaitan dengan ketepatan waktu, keterampilan dan kepribadian dalam melakukan pekerjaan.

2. Pencapaian Target

Berkaitan dengan pemberian tugas-tugas tambahan yang diberikan atasan kepada bawahannya, prestasi kerja karyawan dan pencapaian target.

3. Ketepatan Waktu

Berkaitan dengan tingkat kehadiran, ketaatan dan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu.

4. Sikap

Sikap yang ada pada karyawan menunjukkan seberapa jauh sikap tanggung jawab mereka terhadap sesama teman, dengan atasan dan seberapa jauh tingkat kerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini juga berkaitan dengan cara karyawan bekerja sama dalam kelompok dan inisiatif karyawan dalam bekerja.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| <b>No</b> | <b>Nama Peneliti</b> | <b>Judul Penelitian</b> | <b>Variabel</b> | <b>Metode Analisis Data</b> | <b>Hasil Penelitian</b> |
|-----------|----------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------|
|           |                      |                         |                 |                             |                         |

|   |  |  |   |                                  |  |
|---|--|--|---|----------------------------------|--|
| 1 | Rizki Novriyanti Zahara dan Hajan Hidayat (2017)               | Pengaruh kepuasan kerja dan Displin Kerja Terhadap kinerja karyawan Bank di Kota Batam   | Variabel Dependen (Y): Kinerja Karyawan Variabel Independen (X1): Kepuasan Kerja (X2) : Displin Kerja                       | Analisis Regresi Linier Berganda | Kepuasan Kerja dan Displin Kerja Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan              |
| 2 | Anwar Prabu Mangku negar a danTinton Rumbungan octorend (2015) | Effect of work Displine, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performanc e organization al Commitment in the Company Case Study in PT Dada Indonesia | Variabel Dependent (Y): Kinerja Karyawan Variabel Independen (X1): Displin Kerja (X2): Motivasi Kerja (X3) : Kepuasan Kerja | Analisis Regresi Berganda        | Displin kerja, Motivasi Kerja, kepuasan kerja Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan |

|   |  |   |   |                           |  |
|---|--|---|---|---------------------------|--|
| 3 | Alf Crossman dan Bassem Abou – Zaki (2003) | Job Satisfaction employee performance of lebanese Banking Staff                                     | Variabel Dependent (Y): Kinerja Karyawan Variabel Independen (X1): Kepuasan Kerja | Analisis Regresi Berganda | Kepuasan kerja Berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan          |
| 4 | Pagit Rima Tarigan (2006)                  | Analisis Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Twins Sukses Abadi Belawan | Skala Likert  | Metode Sampling Jenuh     | Komunikasi pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan |

|   |                    |  |  |                    |   |
|---|--------------------|--|--|--------------------|---|
| 5 | Ernawati<br>(2016) | Pengaruh komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai pada dinas pendapatan daerah kabupaten kutai timur | Variabel Dependent (Y): Kinerja pegawai<br>Variabel Independen (X1): Komunikasi pimpinan | Metode Verifikatif | Ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai pada dinas pendapatan daerah kabupaten kutai timur |
|---|--------------------|--|--|--------------------|---|

Sumber: Berbagai Artikel / Jurnal (2020)

## 2.5 Kerangka Konseptual

### 2.5.1 Pengaruh Komunikasi Pimpinan Dengan Kinerja Karyawan

Komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan sangat menentukan adanya pengaruh yang baik antara keduanya sehingga akan terciptanya hubungan yang harmonis dalam suatu perusahaan. Bila komunikasi berjalan dengan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik pula. Komunikasi pimpinan juga mampu meningkatkan kepuasan kerja atau kinerja karyawan karena karyawan merasa diperhatikan oleh atasannya, karena itu seorang pimpinan harus mampu membangun komunikasi dengan bawahannya sehingga akan tercipta hubungan yang harmonis, apabila karyawan merasa senang maka pekerjaan yang dilakukan akan tercermin dari hasil kerjanya (Handoko, 2001:193).

Berdasarkan hasil penelitian Pagit Rima Tarigan (2006) mengemukakan bahwa karyawan kurang mampu mengutarakan pendapat atau keinginannya kepada atasan, masih ada rasa sungkan karyawan kepada atasan karena merasa tidak akan ditanggapi secara serius apabila ada masalah dan atasan agak tertutup(menjaga image) sehingga

komunikasi hanya dilakukan bila rasa sangat mendesak, hal ini membuat komunikasi berdampak pada kinerja karyawan dan tujuan perusahaan.

Oleh karena itu, seorang pimpinan hendaknya dapat berkomunikasi dengan karyawannya dengan baik, mengingat komunikasi akan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan menghasilkan sesuatu yang positif sehingga mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

### **2.5.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan**

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang seseorang terhadap pekerjaannya yang diwujudkan dalam semangat bekerja. Jika seseorang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya tentu akan membuat semangat dalam menjalankan pekerjaannya. Apabila karyawan dalam perusahaan mempunyai semangat yang tinggi hal ini akan memudahkan karyawan mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Karyawan yang merasa puas akan lebih mungkin terlibat dalam organisasi yang dapat meningkatkan produktivitas, sedangkan karyawan yang tidak puas maka akan mempengaruhi berjalannya organisasi dalam pencapaian tujuan. Menurut Robert L. Mathis & John H. Jackson (2001:99) didalam penelitian Uguay Tumbel Tumbuan, meskipun kepuasan kerja itu menarik dan penting, hal yang paling mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap organisasi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan yang dirasakan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila kepuasan kerja tercapai maka kinerja karyawan atas organisasi tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian Rizki Novriyanti Zahara dan Hajan Hidayat (2017) mengatakan bahwa ketidakpuasan kerja seperti tidak sesuainya gaji yang diterima dengan beban kerja, tidak mendapat fasilitas kantor dan kurang mendapatkan ketentraman dalam bekerja dapat membuat karyawan merasa kurang puas sehingga sangat berdampak pada kinerja karyawan seperti kurangnya semangat kerja dalam bekerja dan prestasi kerja yang menurun.

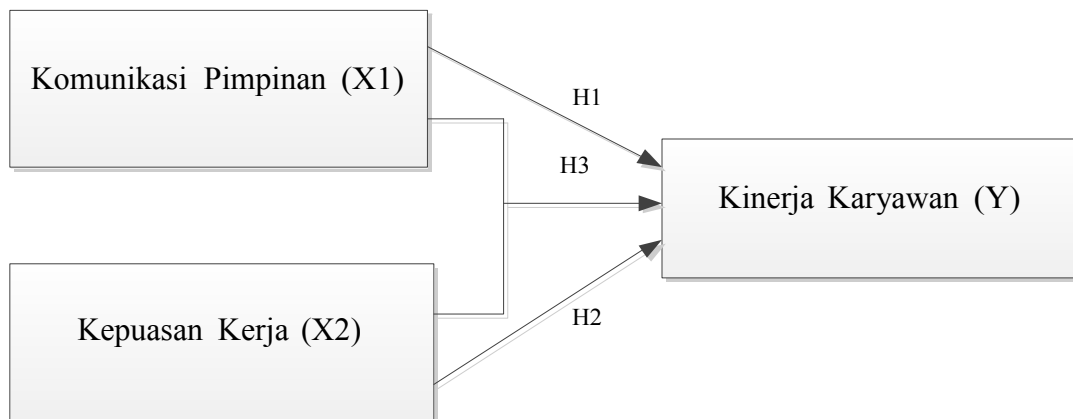
### 2.5.3 Pengaruh Komunikasi Pimpinan dan Kepuasan Kerja Secara Simultan Dengan Kinerja Karyawan

Komunikasi pimpinan dan Kepuasan kerja yang baik secara simultan antara pimpinan dengan bawahan sangat menentukan adanya pengaruh yang baik. Apabila karyawan dalam perusahaan mempunyai semangat yang tinggi dan memiliki komunikasi yang baik terhadap pimpinan hal ini akan memudahkan karyawan mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Karyawan yang merasa puas akan lebih mungkin terlibat dalam organisasi yang dapat meningkatkan produktivitas, sedangkan karyawan yang tidak puas maka akan mempengaruhi berjalannya organisasi dalam pencapaian tujuan

Berdasarkan teori-teori dan kajian-kajian penelitian terdahulu, maka disusun kerangka konseptual mengenai pengaruh komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak.

**Gambar 2.1**

#### **Kerangka Konseptual**



Sumber: Putra (2013), Adiwinata dan Sutanto (2014), Hidayat dan Ferdiansyah (2011).

## 2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, Maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Komunikasi Pimpinan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak.
2. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak.
3. Komunikasi Pimpinan dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kasual dengan analisa deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan, menjelaskan, atau meringkas berbagai kondisi, situasi, fenomena menurut kejadian sebagaimana adanya.

Menurut Sugiyono (2012:11) dalam penelitian Amelia delvi berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini termasuk penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang menghubungkan dua variabel atau lebih untuk melihat pengaruh antar variabel yang terumus pada hipotesis penelitian. Hubungan variabel yang akan dijelaskan dan di analisis adalah komunikasi pimpinan ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ).

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak yang berlokasi di Jl Medan - P Siantar Km 10.5 Sinaksak - Tapan Dolok Kab.Simalungun, Sumatera Utara.Waktu penelitian dimulai pada bulan November 2020 sampai dengan selesai.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2011) dalam penelitian Amelia Delvi, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak yang berjumlah 32 orang karyawan yang terbagi kedalam beberapa bagian atau unit kerja.



### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2012) dalam penelitian Amelia Delvi, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan 31 orang yang menjadi sampel penelitian atau disebut dengan sampel jenuh dikarenakan 1 orang merupakan pimpinan cabang itu sendiri. Dimana penelitian ini bawahanlah yang menilai pimpinan. Sampel jenuh merupakan sampel yang mewakili jumlah populasi yang biasanya dilakukan jika populasi dianggap kecil atau kurang dari 100.

## **3.4 Jenis Data Penelitian**

### **3.4.1 Data Primer (Primary Data)**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang ada dilokasi penelitian Data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner serta wawancara dan diskusi dengan karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak.

### **3.4.2 Data Sekunder (Secondary Data)**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan untuk melengkapi data primer yang meliputi data mengenai sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas perusahaan, jumlah karyawan serta buku-buku ilmiah dan literatur lainnya yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

## **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan cara-cara berikut:

1. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan yang tertulis kepada responden untuk dijawab,
2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden.

### 3.6 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel-variabel yang di operasionalkan adalah semua variabel yang termasuk dalam hipotesis yang telah dirumuskan. Untuk memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan penelitian, maka defenisi dari variabel-variabel tersebut akan di uraikan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

| <b>Variabel</b>                       | <b>Definisi</b>   | <b>Indikator</b>  | <b>Skala Ukur</b> |
|---------------------------------------|---|---|-------------------|
| Komunikasi Pimpinan (X <sub>1</sub> ) | suatu pengiriman informasi beserta pemahamannya dengan menggunakan simbol verbal dan nonverbal dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama dan berdaya upaya dengan penuh semangat dan keyakinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. | 1. Komunikasi yang mudah dimengerti.<br>2. Perintah/Instruksi.<br>3. Kesempatan memberi saran dan masukan saat rapat.<br>4. Hubungan karyawan dalam kerja dan diluar kerja. | Likert            |

|                                     |  |   |        |
|-------------------------------------|--|---|--------|
| Kepuasan Kerja<br>(X <sub>2</sub> ) | keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minat dalam bekerja</li> <li>2. Kesempatan untuk belajar</li> <li>3. Besarnya gaji</li> <li>4. Gaji yang diterima tepat waktu.</li> <li>5. Promosi jabatan.</li> <li>6. Interaksi karyawan dengan karyawan lain.</li> <li>7. Fasilitas kantor.</li> <li>8. Interaksi antara karyawan dengan atasan.</li> <li>9. Ketentraman dalam bekerja.</li> </ol> | Likert |
|-------------------------------------|--|---|--------|

|                      |  |   |        |
|----------------------|--|---|--------|
| Kinerja Karyawan (Y) | sesuatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang di bebaskan kepadanya dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. | 1. Prestasi Kerja.<br>2. Pencapaian Target.<br>3. Ketepatan Waktu.<br>4.Sikap | Likert |
|----------------------|--|---|--------|

### 3.7 Skala Pengukuran Variabel

Adapun masing-masing dari pengukuran variabel penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian ini menggunakan 5 tingkatan Skala Likert, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

#### **Instrumen Skala Likert**

| No | Alternatif Jawaban        | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 5    |
| 2  | Setuju (S)                | 4    |
| 3  | Netral/Kurang Setuju (KS) | 3    |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

Sumber: Sudiyono (2012:133) dalam penelitian Amelia Delvi

### 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang di kumpulkan oleh peneliti. Jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dan bernilai positif maka pernyataan tersebut dikatakan valid, Menurut Ghozali (2016) dalam penelitian Amelia Delvi. Adapun beberapa kriteria pengujian, yaitu:

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan sig. 0,05) atau jika sig. (two tailed)  $\leq 0,05$  maka instrument atau item-item pernyataan berkolerasi secara signifikan terhadap skor total (instrument dinyatakan valid).
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan sig. 0,05) atau jika sig. (two tailed)  $> 0,05$  maka instrument dinyatakan tidak valid.

#### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *CronbachAlpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* yang  $> 0,60$  menunjukkan kehandalan (reliabilitas) instrumen. Jika koefisien *Cronbach Alpha* yang  $< 0,60$  menunjukkan kurang handalnya instrumen. Selain itu, *Cronbach Alpha* yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

### 3.9.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang dibandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram menuju pola distribusi normal maka model regresi memenuhi normalitas.

### 3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:139) didalam penelitian Amelia Delvi, uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

### 3.9.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) didalam penelitian Amelia Delvi, uji multikolineritas bertujuan untuk menguji pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Dalam penelitian ini, multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi jika nilai tolerance  $\leq 0,1$  dan nilai VIF  $\geq 10$  dalam model (Ghozali, 2016 di dalam penelitian Amelia Delvi).

### 3.10 Metode Analisis Data

#### 3.10.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode analisis yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan, kemudian data-data tersebut diklasifikasikan, dianalisis dan diinterpretasikan secara objektif sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai topik ataupun masalah yang diteliti. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir, serta untuk mengetahui tanggapan responden terhadap nilai variabel penelitian. Data diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang diisi oleh responden penelitian.

#### 3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda (*multiple linier regression analysis*) digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (komunikasi pimpinan, dan kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS. Adapun bentuk umum persamaan regresi yang digunakan menurut Sugiyono (2012) didalam penelitian Amelia Delvi adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$  = Koefisien Regresi Berganda

X<sub>1</sub> = Komunikasi Pimpinan

X<sub>2</sub> = Kepuasan Kerja

$\epsilon$  = residual

Regresi linier berganda sangat bermanfaat untuk meneliti pengaruh beberapa variabel yang berkorelasi dengan variabel yang diuji. teknik analisis ini sangat dibutuhkan dalam berbagai pengambilan keputusan baik dalam perumusan kebijakan manajemen maupun dalam ilmiah.

### 3.10.3 Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Ghazali (2013) didalam penelitian Amelia Delvi, menyatakan uji t bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

- a.  $H_0 : \beta_i = 0$ , Komunikasi Pimpinan dan Kepuasan Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan
- b.  $H_a : \beta_i \neq 0$ , Komunikasi Pimpinan dan Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Kriteria penerimaan atau penolakan  $H_0$  yaitu sebagai berikut:

$H_0$  diterima, jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $sig.t \geq \alpha (0,05)$

$H_a$  diterima, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $sig.t < \alpha (0,05)$

### 3.10.4 Uji Simultan (Uji- F)

Pengujian untuk mengetahui pengaruh komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan (bersama-sama) dalam penelitian ini menggunakan uji F. Pengujian ini yakni dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 0.05$ . pengujian ini dimaksudkan untuk membuktikan rumusan:

1.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya Komunikasi Pimpinan dan Kepuasan Kerja secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Diori Ganda Cabang Sinaksak



2.  $H_a$  : minimal satu  $\beta_i \neq 0$ , artinya Komunikasi Pimpinan dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5$  persen atau  $sig.t \geq \alpha (0,05)$

$H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5$  persen atau  $sig.t < \alpha (0,05)$

### **3.10.5 Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Menurut Ghozali (2012:97) didalam penelitian Amelia Delvi koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya mengukur proporsi atau persentase sumbangan variabel bebas yaitu variabel penyampaian komunikasi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ) terhadap variasi naik turunnya variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan ( $Y$ ) secara serempak, dimana  $0 \leq R^2 \leq 1$ . Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:171) didalam penelitian Amelia Delvi.