

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Empirik

2.1.1 Masithoh (2008), penelitian tentang pengaruh komunikasi terhadap disiplin kerja karyawan KPRI Universitas Brawijaya Malang. Dengan menggunakan alat penelitian korelasi dan regresi berganda. Dengan hasil penelitian bahwa F_{hitung} 5.421 dengan nilai $p < 0.05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Pengujian hipotesis dengan membandingkan F_{tabel} dengan $df_1 =$ derajat pembilang 3 dan $df_2 =$ derajat penyebut 30 didapat 2.88 untuk taraf 5% dan 1.70 untuk taraf 1%. Maka dari tabel diatas dapat dilihat bahwa F_{hitung} 5.421 lebih besar dari pada F_{tabel} 2.88 dan 1.70 maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya variabel independent dari komunikasi ke bawah (X_1), komunikasi ke atas (X_2), komunikasi ke samping (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu disiplin kerja karyawan (Y). Dengan kata lain bahwa disiplin kerja karyawan KPRI Universitas Brawijaya Malang dipengaruhi oleh faktor komunikasi.

2.1.2 Mardianto, didalam jurnalnya ia meneliti tentang analisis pengaruh komunikasi atasan bawahan dan motivasi terhadap kinerja di PT Bank pembangunan daerah jawa tengah cabang surakarta. Dengan menggunakan alat analisis data Uji Regresi Linier Berganda yang mendapatkan hasil persamaan: $Kinerja = 29,61 + 0,366 \text{ komunikasi} + 0,154 \text{ motivasi kerja}$ (7,862) (6,120) (3,910). Dari hasil analisis regresi dengan menggunakan model OLS (Ordinary Least Square), yaitu model regresi untuk mencari bentuk persamaan yang paling baik menurut Mudrajad (2000:47) diperoleh persamaan sebagai berikut. $\ln \text{ Pres. kerja} = 1,677 + 0,417 \ln \text{ Kom.} + 0,173 \ln \text{ mot. kerja}$ (7,315) (6,306) (3,962). Berdasarkan

kedua persamaan tersebut di atas diketahui bahwa komunikasi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja.

2.1.3 Faizah (2008), penelitian tentang analisa pengaruh motivasi positif dan negatif terhadap kinerja karyawan pada perum jasa tirta di malang. Dengan menggunakan korelasi dan regresi berganda. Secara simultan dari perhitungan regresi linier berganda variabel motivasi yang diberikan kepada karyawan meliputi motivasi positif dan motivasi negatif memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara parsial dari perhitungan motivasi positif memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja karyawan, untuk motivasi positif dapat dilihat bahwa besaran probabilitas (Signifikansi) $0.000 < 0.05$ dan t hitung $(4.070) > t$ tabel (2.051) , Artinya apabila pemberian motivasi positif kepada karyawan PERUM Jasa Tirta I dilaksanakan dengan baik maka kinerja Karyawan akan baik pula begitupun sebaliknya jika pemberian motivasi positif ini tidak dijalankan dengan baik maka kinerja Karyawan akan turun. Begitu juga untuk motivasi negatif, dilihat dari besaran probabilitas (signifikansi) $0.003 < 0.05$ dan nilai t hitung $(3.255) > t$ tabel (2.051) ini menunjukkan bahwa motivasi negatif Juga mempunyai pengaruh kuat terhadap kinerja karyawan, mengingat bahwa suatu perusahaan yang besar harus bisa bekerja secara professional dan tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan, sehingga dengan adanya penghargaan dan hukuman yang diberikan perusahaan mereka bisa termotivasi untuk mengejar prestasi atau jenjang karir yang lebih tinggi. Untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan antara motivasi positif (X1) dan motivasi negatif terhadap kinerja karyawan, maka dapat dilihat dari perhitungan Sumbangan Efektif (SE). Untuk motivasi positif memiliki nilai SE sebesar 33.60% sedangkan untuk motivasi

negatif (X2) memiliki nilai SE sebesar 23.49%, sehingga bisa dilihat bahwa nilai SE untuk motivasi positif (X1) lebih besar dari motivasi negatif (X2). Maka yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan adalah motivasi positif. Artinya, dengan adanya pemberian motivasi positif seperti pemberian penghargaan, informasi, perhatian, kebanggaan, persaingan, dan uang menjadikan mereka semangat untuk bekerja karena kebutuhan atau harapannya telah terpenuhi.

Tabel: 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama/tahun	Judul	Variabel	Alat Analisi	Hasil
Masithoh (2008),	Pengaruh komunikasi terhadap disiplin kerja karyawan KPRI Universitas Brawijaya Malang.	Komunikasi X Disiplin Kerja Karyawan Y	Uji Validitas data Uji Reabilitas data Analisis Regresi Linier Berganda Uji-T Uji-F	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didapat bahwa adanya komunikasi ke bawah (X1), komunikasi ke atas (X2), dan komunikasi ke samping (X3) pada koperasi berpengaruh secara simultan terhadap disiplin kerja karyawan. Hal ini dikarenakan jika komunikasi antara atasan dan bawahan lancar maka akan menumbuhkan disiplin kerja karyawan yang meningkat. 2. Secara parsial komunikasi juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap disiplin kerja karyawan. Terlihat bahwa komunikasi ke bawah (X1) mempengaruhi disiplin kerja karyawan meskipun tidak ada komunikasi ke atas dan komunikasi ke samping. Dan komunikasi ke atas (X2) secara parsial akan mempengaruhi disiplin kerja karyawan meskipun tidak adanya

				<p>variabel komunikasi ke bawah dan ke samping. Sedangkan komunikasi ke samping (X3) juga secara parsial mempengaruhi disiplin kerja karyawan meskipun tidak adanya variabel komunikasi ke bawah dan ke atas.</p> <p>3. Variabel komunikasi ke bawah (X1) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap disiplin kerja karyawan KPRI Universitas Brawijaya Malang dengan nilai koefisien regresi terbesar 0,324.</p>
Mardianto	<p>analisis pengaruh komunikasi atasan bawahan dan motivasi terhadap kinerja di PT BAnk pembangunan daerah jawa tengah cabang surakarta</p>	<p>Komunikasi X₁ Motivasi X₂ Kinerja Y</p>	<p>Uji Regresi Uji-T Uji-F Uji Riset (R²) Uji Multikolinieritas Uji Asumsi Klasik</p>	<p>1. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi dan motivasi terhadap kinerja PT Bank BPD Jateng cabang Surakarta, baik secara individual maupun secara simultan. PT Bank BPD Jateng cabang Surakarta, baik secara individual maupun secara simultan.</p>
Faizah (2008)	<p>Analisa pengaruh motivasi positif dan negatif terhadap kinerja karyawan pada perum jasa tirta di malang.</p>	<p>Motivasi Positif X₁ Motivasi Negatif X₂ Kinerja Karyawan Y</p>	<p>Analisis Regresi Uji-T Uji-F</p>	<p>1. Secara simultan dari perhitungan regresi linear berganda variabel motivasi yang diberikan kepada karyawan meliputi motivasi positif dan motivasi negatif memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja Karyawan.</p> <p>2. Secara parsial dari perhitungan regresi linear berganda motivasi positif memiliki pengaruh kuat</p>

				<p>terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila pemberian motivasi positif kepada karyawan PERUM Jasa Tirta I dilaksanakan dengan baik maka kinerja Karyawan akan baik pula begitupun sebaliknya jika pemberian motivasi positif ini tidak dijalankan dengan baik maka kinerja Karyawan akan turun. Begitu juga untuk motivasi negatif juga mempunyai pengaruh kuat terhadap kinerja karyawan, mengingat bahwa suatu perusahaan yang besar harus bisa bekerja secara professional dan tanggungjawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan, sehingga dengan adanya penghargaan dan hukuman yang diberikan perusahaan mereka bisa termotivasi untuk mengejar prestasi atau jenjang karir yang lebih tinggi.</p> <p>3. Yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan adalah motivasi positif. Artinya, dengan adanya pemberian motivasi positif seperti pemberian penghargaan, informasi, perhatian, kebanggaan, persaingan, dan uang menjadikan mereka semangat untuk bekerja karena kebutuhan atau harapannya telah terpenuhi.</p>
Rosyida (2011)	Analisis Pengaruh Komunkasi Atasan	Komunikasi X_1 Motivasi X_2 Kinerja	Uji Regresi Linier Berganda Uji t	1. Secara simultan variabel bebas (komunikasi dan motivasi) memiliki pengaruh positif terhadap

	Bawahan dan motivasi terhadap kinerja karyawan Kentucky Friend Chicken	Karyawan Y	Uji F	<p>variabel terikat (kinerja karyawan) itu artinya semakin tinggi tingkat komunikasi dan motivasi yang ada di restoran akan mempunyai dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan KFC.</p> <p>2. Secara parsial variabel komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan KFC, artinya apabila komunikasi yang ada di restoran bagus dan dapat ditanggapi positif oleh karyawan maka hal itu akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, untuk motivasi secara parsial berpengaruh negatif atau tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan karena kinerja karyawan itu tidak hanya didasarkan atas tingkatan kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow akan tetapi kebutuhan manusia itu juga terdapat kebutuhan spiritualnya juga yang mana mereka bekerja karena mencari jalan untuk mendapatkan rizki dari Allah.</p> <p>3. Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di KFC yaitu variabel komunikasi, artinya dengan adanya sistem komunikasi yang positif akan berdampak positif juga terhadap kinerja karyawan yang ada di restoran.</p>
--	--	------------	-------	---

Dari beberapa penelitian terdahulu yang ada di atas, terdapat perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu perbedaan yang nampak pada variabel bebas yang digunakan dan juga objek penelitian serta hasil yang menunjukkan bahwa penelitian terdahulu seluruh variabel bebasnya memiliki pengaruh terhadap variabel terikat namun untuk penelitian yang saya lakukan untuk variabel bebas (motivasi) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Ada beberapa definisi tentang komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli antara lain :

Menurut pendapat Supratiknyo (1995:30) : "Komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non verbal yang ditanggapi oleh orang lain". Menurut Gitosudarmo dan Sudita (2000:197) : "Komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi". Menurut Handoko (1997:272) : "Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain ". Menurut Pace dan Faules (2006:31) : "Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu".

Dari definisi-definisi tentang komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses saling berbagi dan berinteraksi dalam menggunakan suatu informasi secara bersama atau disebut juga proses penyampaian dan pertukaran berita antara dua pihak (si pengirim dan si penerima) atau lebih yang merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting dan berpengaruh terhadap tindakan manajerial.

Komunikasi sebagai suatu proses yang mana orang-orang bermaksud memberikan pengertian-pengertian melalui pengiringan berita simbolis, dapat menghubungkan para anggota berbagai satuan organisasi yang berbeda dan bidang yang berbeda pula, sehingga sering disebut rantai pertukaran informasi. Konsep ini mempunyai unsur-unsur :

- a. Suatu kegiatan untuk membuat seseorang mengerti.
- b. Suatu sarana pengaliran informasi.
- c. Suatu system bagi terjalannya komunikasi diantara individu-individu.

Komunikasi dapat terjadi karena adanya komponen-komponen, yaitu komunikator yang mengirimkan pesan yang diekspresikan (*encoded*) melalui berbagai lambang dalam bentuk bahasa. Selanjutnya pesan disampaikan melalui perantara yaitu media komunikasi. Pesan diterima oleh penerima pesan (*recipients*) yang selanjutnya pesan tersebut ditafsirkan (*decoded*). (Umar, 2005:26).

2. Fungsi Komunikasi

Menurut Robbins (1996) : "Komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam suatu kelompok atau organisasi : kendali (kontrol, pengawasan), motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi.

Komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota dalam beberapa cara. Setiap organisasi mempunyai hirarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh para karyawan. Bila karyawan, misalnya diminta untuk terlebih dulu mengkomunikasikan setiap keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan kepada atasannya langsung, sesuai dengan uraian tugasnya, atau sesuai dengan kebijakan perusahaan, komunikasi itu menjalankan fungsi kontrol.

Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja dengan baik, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika itu di bawah standar.

Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber pertama untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental yang mana anggota-anggotanya menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka. Oleh karena itu, komunikasi menyiarkan ungkapan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.

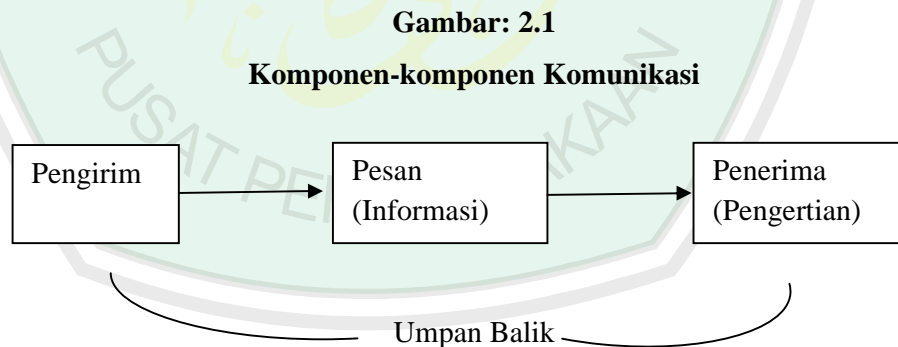
Fungsi terakhir yang dilakukan oleh komunikasi berhubungan dengan perannya dalam mempermudah pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk

mengambil keputusan dengan meneruskan data guna mengenali dan menilai pilihan-pilihan alternatif.

3. Komponen-komponen Komunikasi

Komponen yang terdapat dalam komunikasi terdapat 3 komponen. Ketiga komponen dasar dalam komunikasi ini adalah pengirim, pesan dan penerima. Proses komunikasi ini dimulai dari pengirim yang seharusnya sanggup mengalimatkan pesan yang hendak disampaikan kepada penerima. Informasi yang hendak dikomunikasikan antara pengirim dengan penerima seharusnya mendatangkan pengertian timbal balik dan lengkap bila umpan balik termasuk didalam proses yang bersangkutan.

Model dari komunikasi yang memperlihatkan arus informasi yang mengandung unsur-unsur mutlak untuk komunikasi dapat digambarkan seperti Gambar 2.1:



Sumber: M. Manullang (2001:232)

4. Sistem Komunikasi

Dalam kehidupan organisasi, komunikasi menjadi sesuatu yang sangat penting karena komunikasi dapat meningkatkan saling pengertian antara pegawai bawahan dan atasan, dan meningkatkan koordinasi dari berbagai

macam kegiatan atau tugas yang berbeda. Komunikasi yang tidak baik dapat menyulitkan berbagai macam kegiatan bersama dan lebih jauh lagi bisa menyebabkan stres dan ketidakpuasan diantara pegawai.

Untuk itu, dalam organisasi atau dalam hubungan kepegawaian harus dikembangkan suatu sistem komunikasi yang terbuka. Sebab, terlepas dari adanya banyak sistem komunikasi dan beberapa hambatan dalam komunikasi, dapat dikatakan komunikasi terbuka lebih baik daripada komunikasi tertutup, dengan menggunakan berbagai macam media dari yang bersifat formal hingga yang informal.

Secara teoritis ada berbagai macam sistem komunikasi. Menurut Hariandja (2002:298) : "Sistem komunikasi dapat dikategorikan dengan komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi ke samping (*lateral communication*)".

a. Komunikasi ke bawah (*downward communication*)

Manajemen komunikasi ke bawah adalah penyampaian informasi atau gagasan dari atas atau pimpinan ke bawah. Informasi-informasi yang disampaikan bisa meliputi banyak hal seperti tugas-tugas yang harus dilakukan bawahan, kebijakan organisasi, tujuan-tujuan yang dicapai, dan adanya perubahan-perubahan kebijakan. Untuk system komunikasi ini terdapat sejumlah media yang dapat digunakan seperti papan pengumuman, bulletin, memo, instruksi, rapat atau pertemuan dalam bentuk kelompok, dan hubungan tatap muka.

Adapun menurut Robbins (1996:8) komunikasi ke bawah ini merupakan pola yang digunakan oleh pemimpin kelompok dan manajer untuk menetapkan tujuan, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur kepada bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja.

b. Komunikasi ke atas (*upward communication*)

Manajemen komunikasi ke atas adalah penyampaian informasi dari pegawai ke atasan atau perusahaan. Informasi ini bisa berupa laporan pelaksanaan tugas, gagasan, keluhan, dan lain-lain. Untuk sistem komunikasi ini terdapat sejumlah media yang dapat digunakan, dari yang formal hingga informal, seperti pertemuan rutin, kotak saran disediakan dalam perusahaan dimana pegawai dapat menyampaikan berbagai masukan atau keluhan mengenai berbagai hal, melakukan rekreasi bersama harapan atasan dapat menggali informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari, dan lain-lain.

Robbins (1996:8) komunikasi ke atas menyebabkan para manajer menyadari perasaan para karyawan terhadap pekerjaannya, rekan sekerjanya, dan organisasi secara umum.

c. Komunikasi ke samping (*lateral communication*)

Manajemen komunikasi ke samping adalah komunikasi yang terjadi diantara pegawai dengan tingkat yang sama dalam organisasi, tetapi mereka mempunyai tugas yang berbeda. Berbagai informasi yang diberikan dapat berupa kegiatan yang dilakukan, permohonan untuk melakukan pekerjaan

dengan standar tertentu, nasihat, dan saran. Media yang digunakan dapat berupa media yang formal seperti surat-menyurat, pertemuan, dan yang informal seperti kegiatan olahraga bersama, dan lain-lain.

Robbins (1996:9) sistem komunikasi ini sering perlu untuk menghemat waktu dan memudahkan koordinasi. Dalam beberapa kasus, hubungan lateral ini didukung secara formal. Sering hubungan ini diciptakan secara informal untuk memintasi hirarki vertikal dan mempercepat tindakan.

5. Macam-Macam Komunikasi

Menurut Nitisemito (1992:251) menjabarkan macam-macam cara melaksanakan komunikasi sebagai berikut :

a. Komunikasi Tertulis

Komunikasi dengan cara tertulis mempunyai kebaikan yang antara lain :

- a) Dapat disebarkan seluas-luasnya.
- b) Dapat diperbanyak dalam waktu yang singkat.
- c) Merupakan dokumentasi yang tertulis.
- d) Dapat merupakan pegangan yang lebih pasti dari penerima komunikasi.
- e) Lebih tegas.

Meskipun demikian komunikasi tertulis pun mempunyai kelemahan-kelemahan tertentu yaitu :

- a) Bilamana latar belakang pendidikan penerima komunikasi kurang baik.
- b) Tidak semua hal dapat dikomunikasikan secara tertulis.

- c) Tidak ada penjelasan lebih lanjut selain yang tertulis.

Berdasarkan hal itu, maka komunikasi tertulis akan mempunyai efek yang positif, bilamana penerima komunikasi mempunyai kemampuan untuk menerima komunikasi secara tertulis dan apa yang dikomunikasikan adalah hal-hal yang bersifat rutin yang tidak memerlukan penjelasan lebih mendalam.

b. Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan ini dapat didalam bentuk pembicaraan langsung (*face to face*), diskusi kelompok, ceramah dan sebagainya. Pada umumnya komunikasi lisan ini mempunyai kebaikan-kebaikan yang antara lain :

- a) Penjelasan dapat dilakukan dengan lebih mendetail.
- b) Dapat menimbulkan partisipasi secara langsung.
- c) Dapat menimbulkan komunikasi timbal balik secara langsung.

Meskipun demikian komunikasi lisan pun mempunyai kelemahan-kelemahan tertentu yang antara lain :

- a) Kurang ketegasan.
- b) Tidak dapat dipakai sebagai dokumentasi tertulis.

6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Suatu ketrampilan utama yang diharapkan dari seorang manajer ialah kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif. Ketrampilan untuk memberlakukan kebijaksanaan, mengusahakan supaya instruksi-instruksinya dapat dipahami dengan jelas dan menyempurnakan pelaksanaan kerja tergantung dari komunikasi yang efektif. Manajer yang tidak dapat berkomunikasi dengan bawahannya tentang pekerjaan-pekerjaan

yang perlu dilaksanakan tidak akan berhasil menyuruh bawahannya untuk mengerjakannya. Sebaliknya, apabila bawahan tidak dapat berkomunikasi secara bebas dengan manajernya, maka informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan secara sukses itu tidak akan ada. (Terry, 2006:144).

Komunikasi sebagai jembatan yang mempertemukan antar anggota dalam suatu perusahaan. Namun, terkadang belum menyadari betapa pentingnya komunikasi yang terkadang terputus. Hal ini mungkin terjadi sebagai akibat merasa dirinya yang paling penting. Faktor-faktor yang umumnya mempengaruhi komunikasi menurut Mangkunegara (2005 : 148) antara lain karena pengaruh:

- a. *Jabatan*, level jabatan sedikit banyak mempengaruhi kelancaran komunikasi diantara pihak-pihak. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.
- b. *Tempat*, ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar karyawan yang selevel maupun antar atasan dengan bawahan.
- c. *Alat Komunikasi*, alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah alat sesungguhnya bukan penghalang lagi karena telah ada alat komunikasi seperti Hand Pond.

- d. Kepadatan Kerja*, kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi, terutama dikota besar dengan volume kerja yang padat dan memerlukan ekstra hati-hati.

7. Hambatan-Hambatan Terhadap Komunikasi Efektif

Oleh karena kompleksnya proses komunikasi, permasalahan dapat muncul pada tingkat individu, kelompok, maupun organisasi. Menurut pendapat Gitosudarmo dan Sudita (1997:213-216) ada beberapa hambatan utama dari komunikasi yang efektif yaitu :

- a. Menilai sumber*, maksudnya penafsiran atau pemberian arti terhadap suatu pesan dipengaruhi oleh orang yang mengirim (komunikator) pesan tersebut.
- b. Penyaringan*, berkaitan dengan manipulasi informasi, khususnya informasi yang negatif. Penyaringan ini pada umumnya terjadi pada komunikasi dari bawah ke atas, dimana informasi yang tidak menyenangkan atasan dihilangkan.
- c. Tekanan waktu*, keterbatasan waktu merupakan fenomena yang terjadi dalam setiap aspek kehidupan, dan tekanan waktu menciptakan masalah penting dalam proses komunikasi. Manajer seringkali tidak punya banyak waktu untuk berkomunikasi dengan setiap bawahannya, dan karena mereka terlalu sibuk, informasi penting seringkali terlewatkan.
- d. Mendengar secara efektif*, mendengarkan permasalahan secara selektif bagian dari permasalahan besar persepsi selektif, di mana orang cenderung hanya mendengarkan bagian tertentu dari informasi dan mengabaikan bagian yang lainnya dengan berbagai alasan. Orang hanya

mendengar apa yang ingin didengarkannya dan mengabaikan informasi yang tidak diinginkannya.

- e. *Masalah bahasa*, komunikasi merupakan suatu proses simbolis yang sebagian besar tergantung pada kata-kata yang dimaksudkan mengandung arti tertentu. Seringkali orang berpikir mereka berbicara dalam bahasa dan pengertian yang sama, padahal kata-kata yang diucapkan memiliki arti yang berbeda bagi orang lain atau lawan bicaranya.
- f. *Bahasa kelompok*, pada umumnya kelompok-kelompok profesional mengembangkan istilah-istilah teknis yang hanya dapat dimengerti oleh kelompoknya saja. Hal ini dimaksudkan selain untuk mempercepat dan membuat komunikasi lebih efektif, juga dimaksudkan untuk menimbulkan perasaan memiliki, kepaduan maupun kebanggaan.
- g. *Perbedaan kerangka acuan*, komunikasi yang efektif memerlukan adanya proses penyandian dan penguraian didasarkan pada suatu pengalaman yang sama.
- h. *Beban komunikasi yang berlebihan*, informasi memang sangat dibutuhkan oleh manajer dalam proses pengambilan keputusan. Akan tetapi dengan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi menyebabkan manajer kebanjiran informasi, dan akibatnya mereka sulit menanggapi semua informasi yang disampaikan kepadanya.

8. Dampak dari Komunikasi

Komunikasi selalu mempunyai efek atau dampak atas satu atau lebih orang yang terlibat dalam tindak komunikasi. Pada setiap tindak komunikasi

selalu ada konsekuensi. Dampak dari komunikasi ada 3 yaitu secara kognitif, afektif dan psikomotorik. Sebagai contoh, anda mungkin memperoleh pengetahuan atau belajar bagaimana menganalisis, melakukan sintesis, atau mengevaluasi sesuatu; ini adalah efek atau dampak *intelektual* atau *kognitif*. Kedua, anda mungkin memperoleh sikap baru atau mengubah sikap, keyakinan, emosi, dan perasaan anda; ini adalah dampak *afektif*. Ketiga, anda mungkin memperoleh cara-cara atau gerakan baru seperti cara melemparkan bola atau melukis, selain juga perilaku verbal dan nonverbal yang patut; ini adalah dampak atau efek *psikomotorik*. (Diakses pada tanggal 12 November 2011 pukul 10.43 WIB <http://dampak.komunikasi.Badan.Kesehatan.RI.Badan.PPSDM-pusdiklat.kesehatan>).

9. Komunikasi dalam Islam

Apabila membahas masalah media maka kata komunikasi tidak akan pernah luput darinya. Seperti yang telah di utarakan bahwa media merupakan alat komunikasi. Kita tidak dapat menghindari komunikasi. Bahkan ketika kita diam, kita juga berkomunikasi. Ketika seorang pejabat mengatakan *No comment*, ia sebetulnya sedang menyampaikan komentarnya. Begitu dekatnya kita dengan komunikasi, sehingga kita perlu berkomunikasi untuk menghindari komunikasi.

Dengan berkomunikasi manusia mengekspresikan dirinya, membentuk jaringan sosial, dan mengembangkan kepribadiannya. Para pakar psikologi dan komunikasi sepakat menyatakan bahwa kegagalan komunikasi berakibat fatal baik secara individual maupun sosial. Secara individual kegagalan komunikasi menimbulkan frustrasi, alienasi, dan

penyakit-penyakit jiwa lainnya. Secara sosial, kegagalan komunikasi menghambat saling pengertian, kerjasama, toleransi, dan merintangi pelaksanaan norma-norma sosial. Seseorang dikatakan telah menjalin silaturahmi apabila ia telah menjalin hubungan kasih sayang dalam kebaikan bukan dalam dosa dan kemaksiatan. Di dalam hadits telah dijelaskan :

حد ثنا محمد بن جعفر حد ثنا شعبه عن سماك بن حرب عبد الله بن جرير عن جرير قال
 أتيت رسول الله صل الله على محمد : ك علي الإسلام فقبض يده وقال النصيح
 لكل مسلم ثم قال رسول الله صل الله على محمد إنه من لم يرحمه الله الناس لم يرحمه الله عز
 (روه احمد)

Artunya: "Muhammad bin Ja'far menceritakan pada kami, dari Samak bin Harb bin Abdulah bin Jarir, dari Jarir, Rosulullah saw bersabda: maka aku berkata "Aku berjanji padamu atas islam, maka akan dilepaskan tangannya, dan berkata itulah ancaman bagi setiap orang islam, kemudian Rosulullah bersabda "Barang siapa yang tidak menyayangi manusia, maka Allah tidak akan menyayanginya". (Hadits Ahmad)

Didalam Al Qur'an kata kunci untuk komunikasi adalah Al Bayan, selain itu kata kunci yang banyak untuk komunikasi yang banyak disebut dalam Al Qur'an adalah *al-qawl*. Dengan memperhatikan kata-kata dalam konteks perintah, kita dapat menyimpulkan enam prinsip komunikasi: Komunikasi tidak hanya ilmu yang dipelajari di kelas perkuliahan semata. Bahkan komunikasi sendiri sebenarnya telah diajarkan oleh Sang Pencipta, Allah SWT, melalui kitabnya Al Qur'an tentang bagaimana pentingnya komunikasi bagi umat manusia. Prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam yaitu:

- a. *Qaulan Balighan* yaitu komunikasi yang disampaikan kepada mereka sampai jiwa mereka bergetar sehingga bisa berpengaruh terhadap perubahan afeksi pada pribadi yang diajak bicara.

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ
وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ﴿٦٣﴾

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka. (QS. An Nisaa':63)

- b. *Qaulan Maisuran* yaitu bahasa yang disampaikan menggembirakan mereka memberikan harapan bagi kemajuan dan perbaikan.

وَأَمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ
لَّهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ﴿٢٨﴾

Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas. (QS. Al-Israa' : 28).

- c. *Qaulan Layinan* yaitu bahasa yang disampaikan secara lemah lembut. Biasanya ditujukan bagi orang-orang yang kasar dan pemarah atau raja yang keras hati seperti Fir'aun. Mereka yang tidak mudah menerima kebenaran.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut. (QS. Thaahaa : 44)

- d. *Qaulan Kariman* yaitu perkataan yang disampaikan penuh rasa kasih sayang serta tidak kasar seperti yang digunakan oleh seorang anak saleh kepada kedua orang tuanya.

﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾

Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia. (QS. Al Israa' : 23)

- e. *Qaulan Sadida* yaitu kalimat-kalimat yang "meruntuhkan kemudian membangunnya kembali". Artinya jika seorang pemimpin berhadapan dengan bawahan yang melakukan kesalahan maka dia wajib meluruskan dan memberikan saran untuk memperbaiki kesalahan tersebut melalui petunjuk-petunjuk yang benar.

﴿ وَيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴾

Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.(QS. An-Nisaa':9)

- f. *Qaula Sodikon* yaitu berbicara secara jujur apa adanya, yang hitam katakan hitam bukan abu-abu.

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا ﴿٧٠﴾

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar/jujur. (QS. Al Ahzab:70)

Metode dakwah Islam yang dilakukan oleh Rasulullah SAW sebenarnya telah menerapkan prinsip komunikasi. Keberhasilan dakwah tidak bisa dilepaskan dari penerapan cara komunikasi Rasulullah SAW yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat saat itu. Oleh karena itu, Nabi Muhammad SAW sangat pantas ditiru bukan hanya karena ahlak dan budi pekertinya semata melainkan keahliannya dalam berkomunikasi. Beliau layak menjadi teladan bagi para pemimpin dan manajer kapanpun dan dimanapun. (Diakses pada tanggal 19 September 2011 jam 14:17 WIB <http://akhmadfarhan.wordpress.com/2009/02/25/komunikasi-dalam-islam/>)

2.2.2 Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin “moore” yang merupakan “dorongan atau daya penggerak “. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya para bawahan atau para pengikut. Menurut Hasibuan (2005:95) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan.

Sedangkan menurut Manullang (1985:391) Motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar manusia melakukan sesuatu yang kita inginkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya

mendorong gairah atau semangat kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan segala kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimiliki untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi ini sangat penting, karena dengan adanya motivasi diharapkan setiap individu karyawan memiliki semangat untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi.

Jika melihat pendapatnya Wursanto (1989:131) didalam bukunya yang berjudul Manajemen Kepeawaian 1. mengartikan motivasi adalah suatu alasan-alasan, dorongan-dorongan yang ada didalam diri manusia yang menyebabkan ia melakukan sesuatu atau berbuat sesuatu. dan motivasi itu merupakan keinginan, hasrat dan tenaga penggerak yang berasal dari dalam diri manusia untuk melakukan sesuatu atau untuk berbuat sesuatu. motivasi sangat berhubungan dengan faktor psikologi seseorang yang mencerminkan hubungan atau interaksi antara sikap, kebutuhan dan kepuasan yang terjadi pada diri manusia.

Rivai (2004:455) berpendapat tentang motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang memengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan sesuatu yang *invisible* yang memeberikan kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan.

Dalam bahan ajar manajemen sumber daya manusia yang disusun oleh Achmad Sani menjelaskan motivasi merupakan faktor-faktor yang ada dalam diri manusia untuk menggerakkan, mengarahkan perilaku untuk memenuhi keinginannya. Proses timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan.

Penelitian motivasi yang dilakukan oleh William James di Universitas Harvard dalam bukunya Manullang (2001 : 108) “menunjukkan bahwa karyawan-karyawan dapat mempertahankan pekerjaannya dengan bekerja pada tingkat 20 sampai 30 persen dari kesanggupannya. Penelitiannya juga menunjukkan bahwa karyawan-karyawan bekerja pada tingkat yang mendekati 80 sampai 80 persen dari kesanggupannya jika mendapat motivasi yang tinggi”.

Tidak ada seorang muslim yang dari awalnya tidak mempunyai kemampuan di bidang yang diberi tanggung jawab, namun dalam jiwa seorang muslim yang dan usaha yang maksimal mampu menunaikan tugasnya dengan baik. Seperti Firman Allah dalam surat Al-Balad,

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ ﴿٤﴾

Artinya: Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia berada dalam susah payah. (Al-Balad : 4).

Selain motivasi pencapaian kesempurnaan ibadah ritual, seseorang bekerja karena termotivasi agar dapat melaksanakan ibadah sosial, yaitu zakat, sedekah, hibah, dan juga wakaf. Yang semula seseorang menjadi yadu al-sufla yakni tangan di bawah termotivasi untuk lebih produktif agar dapat menjadi yadu al-a'la yakni tangan di atas, yang semula menjadi mustabiq termotivasi agar menjadi muzakki. Seseorang yang bekerja hanya mencukupi untuk dirinya sendiri, ia akan termotivasi agar dapat mencukupi untuk istri, anak, dan keluarga, serta dapat mengangkat karyawan dan menggajinya. Karena memberi nafkah kepada mereka, akan dihitung sebagai pahala, sekalipun itu merupakan kewajiban.

حَدَّثَنَا مُسْلِمٌ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ عَدِيِّ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ يَزِيدٍ سَمِعَ أَبَا
جِبْرِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ نَفَقَةُ الرَّجُلِ عَلَى أَهْلِهِ صَدَقَةٌ

Dalam hadist Bukhori tersebut memiliki makna bahwa Nabi bersabda: *"Nafkahnya seseorang pada keluarganya adalah sedekah."* (Matan lain: Muslim 1669, Turmudzi 1888, Ahmad 16463, Darimi 2549, Ahmad 16463, 16487, 21316, 2549).

2. Manfaat Motivasi

Telah kita ketahui bahwa setiap pekerjaan dalam bidang apapun selain membutuhkan kemampuan atau kecakapan pribadi, juga membutuhkan motivasi yang cukup pada diri seseorang. sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berhasil dengan baik. Tanpa motivasi orang tidak akan dapat melakukan sesuatu, bahkan ada pendapat yang menyatakan bahwa pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik oleh orang yang mempunyai motivasi tinggi dengan kecakapan yang sedang-sedang saja, sedangkan orang yang mempunyai kecakapan tinggi tanpa diimbangi dengan motivasi yang tinggi tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Oleh karena itu motivasi sangat penting dimiliki oleh pimpinan dalam meningkatkan semangat kerja dan produktivitas kerja para pegawai (Wursanto, 1989:132).

3. Macam-macam Teori Motivasi

Wursanto (1989:137) menjelaskan bahwa yang dinamakan teori motivasi adalah suatu pandangan tentang cara atau sistem pemberian motivasi, yang sampai batas-batas tertentu bersifat normatif, dalam arti

didalamnya terdapat prinsip-prinsip, norma-norma yang dapat dipergunakan sebagai pedoman dalam memberikan motivasi kepada orang-orang atau kelompok tertentu.

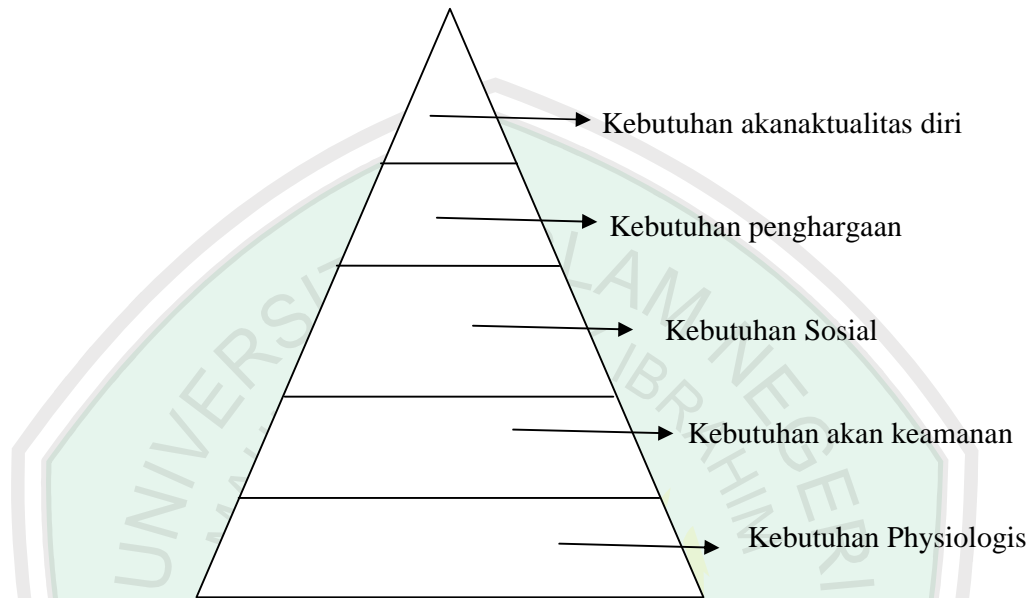
Ada berbagai macam teori motivasi, antara lain:

a. Teori kepuasan

Teori kepuasan tersebut terdapat tiga pelopor yang mana telah dijelaskan oleh Moekijat (1999) di dalam bukunya manajemen sumberdaya manusia (manajemen kepegawaian), antara lain:

- Menurut Abraham Maslow

Teori motivasinya Maslow didasarkan atas tingkat kebutuhan yang disusun menurut prioritas kekuatannya. Maslow berpendapat bahwa apabila kebutuhan pada tingkat bawah telah dipenuhi, maka kekenyangan kebutuhan ini akan menimbulkan kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Terdapat gambar yang menunjukkan kebutuhan-kebutuhan yang tersusun menurut urutan kekuatannya. Kebutuhan yang paling kuat terdapat pada bagian terbawah piramida. Pada tingkat terbawah hierarki adalah *kebutuhan fisiologis atau kebutuhan untuk hidup terus*. Seperti halnya kebutuhan akan makanan, udara tidur, dan sebagainya.

Gambar: 2.2**Hierarki Kebutuhan Menurut Maslow**

Sumber: Moekijat (1999:181)

Maslow berpendapat bahwa kebutuhan tersebut di atas mempunyai kekuatan yang luar biasa, mempunyai kekuatan untuk menarik individu kembali kepada suatu pola kebutuhan fisiologis yang kuat untuk memenuhi perilaku, apabila kebutuhan ini dengan mendadak menjadi lebih kuat.

- Menurut Frederick Herzberg

Menurut Herzberg, orang mempunyai dua macam kebutuhan. Yang pertama adalah *kebutuhan akan kesehatan atau kebutuhan akan pemeliharaan*. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang berhubungan dengan hakikat/sifat manusia yang ingin menghindari sakit. Dan yang kedua adalah *kebutuhan akan motivasi*. Ini adalah kebutuhan akan

prestasi, penghargaan dan pertumbuhan serta pengembangan kemampuan-kemampuan apa saja yang ia milikinya.

- Menurut McClelland

Teori McClelland mengenai motivasi disebut teori motivasi prestasi. McClelland berusaha mengukur motivasi dengan berusaha mendapatkan macam kegiatan apakah yang akan dilakukan oleh orang-orang, apabila mereka ditempatkan dalam situasi khayalan. terdapat individu-individu tertentu yang apabila diberi kesempatan untuk menciptakan suatu macam khayalan yang mereka inginkan dengan melihat gambar-gambar tertentu, akan menyelesaikan kegiatan-kegiatan yang berkisar pada penyelesaian suatu tugas memecahkan suatu masalah. yaitu *“ada orang-orang yang mempunyai tingkat kebutuhan yang sangat tinggi untuk mencapai sesuatu”*.

b. Teori Penghargaan

Ilmuan yang mengemukakan teori ini adalah Victor Vroom, sehingga teori ini disebut dengan teori Victor vroom. menurut teori ini, semangat kerja seseorang sangat ditentukan oleh tujuan khusus yang akan dicapai oleh orang itu, dan produktivitas merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan.

c. Teori Hedonisme

Menurut teori ini, motivasi para pegawai dapat ditimbulkan dengan cara memenuhi kesenangan para pegawai. Teori ini bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia pada dasarnya adalah makhluk

yang mementingkan kehidupan yang penuh dengan kesukaan dan kemewahan.

d. Teori Naluri

pada dasarnya manusia mempunyai tiga macam naluri, yaitu naluri untuk mempertahankan diri (*defence*), naluri untuk mengembangkan jenis (*heredity*), dan naluri untuk mengembangkan diri. perilaku atau tindakan seseorang pada dasarnya digerakkan oleh naluri-naluri tersebut. oleh karena itu dalam memotivasi para pegawai, pimpinan perlu memperhatikan naluri-naluri tersebut.

e. Teori Daya Dorong

Teori ini mengatakan bahwa memotivasi para pegawai, pimpinan perlu memperhatikan naluri yang ada pada diri manusia, dengan lebih menekankan teori mana yang menjadi fokus perhatian. Selain itu pemimpin juga harus mengetahui latar belakang para pegawainya.

Perilaku atau tindakan seseorang tidak hanya berdasarkan pada naluri semata-mata, tetapi juga dipengaruhi oleh nilai-nilai atau pola-pola tingkah laku yang dipelajari dari perkembangan kebudayaan masyarakat tempat orang itu tinggal. jadi untuk memotivasi para pegawai, pimpinan harus mengetahui latar belakang kehidupan pegawai yang bersangkutan.

Dari berbagai macam teori motivasi, dapat diambil kesimpulan bahwa untuk memotivasi para pegawai, pimpinan harus memperhatikan apa yang menjadi keinginan dari para pegawai.

4. Pola Motivasi

Menurut David Mc. Celland ada 4 pola motivasi seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan (2005:95) antara lain:

- a. Achievement Motivation, yaitu suatu keinginan untuk mengatasi atau mengalahkan suatu tantangan, untuk kemajuan dan pertumbuhan.
- b. Affiliation Motivation, yaitu dorongan untuk melakukan hubungan dengan orang lain.
- c. Competence Motivation, yaitu dorongan untuk berpartisipasi aktif dengan melakukan pekerjaan yang bermutu tinggi.
- d. Power Motivation, yaitu dorongan untuk dapat mengendalikan suatu keadaan dan adanya kecenderungan mengambil resiko dalam menghancurkan rintangan yang terjadi.

5. Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2005:95) pemberian motivasi kepada para bawahan atau karyawan oleh pimpinan atau manajer bertujuan untuk:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- c. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan di perusahaan.
- d. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan absensi karyawan.
- e. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- g. Meningkatkan kreatifitas dan prestasi kerja karyawan.
- h. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- i. Mempertinggi tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya.

j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

6. Faktor-faktor motivasi

Menurut Gomes (2000:180) menjelaskan bahwa motivasi seorang pekerja itu melibatkan 2 faktor, yaitu:

- a. Faktor individual, seperti kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitudes*), kemampuan (*abilities*).
- b. Faktor organisasional, seperti pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*job security*), sesama pekerja (*co-workers*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*), dan pekerjaan itu sendiri (*job it self*).

7. Alat-alat Motivasi

Menurut Hasibuan (1999:99) alat-alat motivasi itu terdiri dari:

- a. Materiil Insentif, yaitu alat motivasi yang diberikan berupa uang atau barang yang mempunyai nilai pasar, dengan kata lain memberikan kebutuhan ekonomis.
- b. Non-materiil insentif, yaitu alat motivasi yang diberikan berupa barang atau benda yang tidak ternilai, dengan kata lain hanya memberikan rasa kepuasan dan kebanggaan rohard semata.
- c. Kombinasi antara materiil dan non-maeriil insentif dan non-materiil nisentif sekaligus

8. Metode Motivasi

a. Motivasi Langsung

Motivasi langsung adalah motivasi yang diberikan secara langsung, jelas dan tegas kepada para karyawan (bawahan) baik berupa materi maupun non materi untuk memenuhi kebutuhan dan

kepuasannya, motivasi langsung yang berupa materi misalnya bonus (premi), gaji karyawan (tunjangan hari raya atau akhir tahun) dan lain-lain.

b. Motivasi Tidak Langsung

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan tidak langsung atau secara tidak terang-terangan, padahal sebenarnya bertujuan memotivasi. Motivasi tidak langsung misalnya lingkungan kerja yang bersih, fasilitas kerja yang memadai dan lain-lain.

2.2.3 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau individu. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan individu. Gomes dalam bukunya *mangukenaga* (2000;670) mengungkapkan kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas. Selanjutnya kinerja karyawan (prestasi kerja) yang didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

As'ad (1991;47) mengemukakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedangkan menurut Handoko (1997:135), kinerja karyawan adalah suatu alat untuk menciptakan ketahanan bersama melalui apa yang

harus dicapai dan bagaimana mengatur orang agar meningkatkan usaha tersebut. Sedangkan menurut Simamora (1995:327) kinerja karyawan adalah tingkat terhadap bagaimana para karyawan persyaratan pekerjaan.

Menurut Bernardin dan Russell (1993:38), kinerja merupakan hasil yang capai untuk fungsi atau jabatan tertentu dalam waktu periode tertentu. Dari batasan-batasan tersebut jelas bahwa yang dimaksud dengan kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang sesuai dengan karakter yang telah ditentukan.

Selanjutnya analisis mengenai kinerja menurut Gomes (2000:91) senantiasa berkaitan erat dengan dua kriteria utama, yaitu:

- a. kesiapan atau motivasi karyawan untuk bekerja yang menimbulkan usaha karyawan.
- b. Kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan.

Menurut perspektif Islam, bekerja tidak hanya sebatas ubudiyah saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah amal (balasan) yang akan kita terima. Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya ritual dan ukhrowi, akan tetapi juga kerja-kerja sosial yang bersifat duniawi. Di dalam surat Al-jumu'ah ayat 10 Allah telah berfirman:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا
اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ

الْغَفُورُ ﴿٢﴾

Artinya: Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun,

Didalam hadits juga telah dijelaskan bahwa seorang pekerja juga wajib memperbagus karyanya dengan memperbagus karyanya dengan bekerja secara profesional (ikhshan).

كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ
كُمُ شَفَعْتَهُ فَلْيُرْحَ ذَبْحَتَهُ

"Dari Syaddad bin Aus, ia berkata: "Ada dua perkara yang selalu saya ingat dari Rasulullah saw, beliau bersabda: " Sesungguhnya Allah swt. mewajibkan kalian untuk selalu melakukan perbuatan secara ihsan (baik, professional), (bahkan) apabila kalian hendak melakukan hukuman qishah (pembunuhan), maka kalian harus melakukannya secara baik (professional). Demikian juga ketika kalian hendak menyembelih binatang, maka lakukanlah dengan baik, dengan menajamkan pisau dan menyembelihnya dengan pelan (tanpa ada siksaan)."

Hadis tersebut diriwayatkan oleh Tirmidzi: 1328, Nasai: 4329, 4335, 4336, 4337, 4338, Abu Dawud: 2432, Ibn majah: 3161, Ahmad: 16490, 16506, 16516, dan Darimi: 1888.

Didalam buku Hadist Ekonomi (Ilfi, 2008:32) juga dijelaskan bahwa Islam menyukai orang yang mau berusaha dan bekerja, dan mencela orang

yang mempunyai kemampuan untuk bekerja akan tetapi dia bermalasan dan tidak mau untuk berusaha keras.

بَيْرُ بْنُ الْعَوَّامِ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى
 اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَأَنْ يَحْمِلَ الرَّجُلُ حَبْلًا فَيَحْتَطِبَ بِهِ ثُمَّ يَضَعَهُ فِي السُّوقِ فَيَبِّعَهُ ثُمَّ
 يَسْتَغْنِي بِهِ فَيُنْفِقَهُ عَلَى نَفْسِهِ لَ النَّاسَ أَعْطَوْا مَنْعَهُ

“seseorang yang membawa seutas tali kemudian memanggul kayu bakar dan membawa ke pasar lalu menjual dan ia hidup kecukupan lalu untuk menafkahi dirinya, itu lebih baik dari meminta-minta pada manusia, diberi atau ditolak”

Dari kutipan ayat dan hadits diatas dapat dijelaskan bahwa ,anusia bekerja tidak hanya sekedar untuk keuntungan tetapi mengandung unsur spiritual, dimana seorang muslim mempunyai kewajiban untuk berusaha. Walaupun Allah telah menetapkan bagaimana kehidupan kita, siapa jodoh kita dan berapa besar rizki yang diberikan kepada kita, namun semua itu dapat dirubah jika kita berusaha dan berusaha dan berdo’a.

2. Pengukuran Kinerja

Ukuran sukses dan bagian-bagian mana yang dianggap penting dalam suatu pekerjaan memang sangat sulit untuk ditemukan, karena berbagai jenis pekerjaan yang beragam mempunyai mempunyai ukuran-ukuran yang berbeda-beda. Kinerja individu perlu diukur secara periodik 6 bulan atau minimal setiap tahun agar dievaluasi perkembangannya dari tahun ke tahun berikutnya (Mangkunegara 2005:120)

Menurut Meller dalam bukunya As'ad (1991:63) untuk memudahkan pengukuran kinerja seseorang, dapat dilakukan dengan cara membagi dua jenis, yaitu

- a. Pekerjaan Produktif, secara kuantitatif orang dapat membuat standar objektif.
- b. Pekerjaan non-produktif, dimana penentu suksenya seseorang dalam tugas biasanya didapat melalui pertimbangan subyektif.

Pengukuran kinerja merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi kinerja karyawan secara periodik. Sedangkan dalam pemikirannya Dharman (2004:355) menjelaskan, terdapat banyak cara untuk mengukur kinerja seperti penghematan, kesalahan dan yang lainnya. Dan hal-hal ini berkaitan dengan:

- a. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan dalam ukuran waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang ditetapkan.

- b. Kualitas

Kualitas merupakan ketelitian, keterampilan dan kesesuaian dari hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang ditetapkan.

- c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan kemampuan seorang karyawan dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Sesuai dengan pendapat Devis ada dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu kemampuan dan motivasi. *Pertama*, kemampuan, secara individu kemampuan terdiri dari kemampuan potensial dan kemampuan reality. *Kedua*, motivasi, diartikan suatu sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan individu.

Berdasarkan analisisnya Freaser (1992:47) telah menentukan tiga bidang pemikiran dalam kepuasan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja.

Menurut James Gisbon (1996:340), motivasi adalah semua kondisi yang memeberikan dorongan dalam diri seseorang yang digambarkan sebagai keinginan, kemauan, dorongan dan sebagainya. motivasi merupakan keadaan dakam diri seseorang yang mengaktifkan atau menggerakkan. pandangan seorang manajer, seseorang yang termotivasi akan:

1. Bekerja keras
2. Mempertahankan langkah yang keras Memiliki prilaku yang dikendalikan sendiri

Jadi motivasi mencakup upaya, pantang mundur dan sasaran-sasaran motivasi melibatkan keinginan seseorang untuk menunjukkan kinerja.

Didalam penelitian Anang dijelaskan bahwa Komunikasi yang baik akan menimbulkan saling pengertian dan kenyamanan dalam bekerja. Sesuai dengan kenyataan tersebut seberapa besar fungsi komunikasi berperan dalam organisasi sering diabaikan. Hal semacam ini yang sering terjadi didalam pengembangan organisasi modern yaitu tentang terjadinya missunderstanding (kesalahan persepsi) dalam komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan dalam organisasi. Komunikasi yang baik tidak hanya berbicara ataupun surat-menyurat saja. Menyatakan bahwa meskipun perusahaan telah menggunakan alat-alat komunikasi yang mutakhir dan memiliki pimpinan pandai berbicara yang dapat menyampaikan dengan cepat seluruh instruksi-instruksi, petunjuk, saran, dan sebagainya, akan tetapi hal ini belum menjamin bahwa komunikasi telah dilakukan dengan baik. Hal ini memberikan pengertian bahwa dalam organisasi perusahaan yang telah menggunakan alat-alat komunikasi yang modern dan pimpinan yang pandai berbicara dapat saja terjadi miss communication dan miss undertsanding, (Nitisemito 1999:239).

2.2.4 Hubungan Antar Vaiabel

2.2.4.1 Hubungan Antara Komunikasi dan Kinerja

Green (1999) mengatakan skill dan kompetensi akan berubah dari organisasi satu dengan organisasi yang lainnya. Gaya komunikasi merefleksikan nilai-nilai organisasi, di mana gaya yang agresif dan dominan akan mendukung nilai-nilai organisasi. Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat

dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar (Robbins, 2002).

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Hal ini mudah dipahami sebab komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misal konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerjasama dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka komunikasi yang terbuka harus dikembangkan dengan baik. Dengan demikian masing-masing karyawan dalam organisasi mengetahui tanggung jawab dan wewenang masing masing. Karyawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik. Komunikasi memegang peranan penting di dalam menunjang kelancaran aktivitas karyawan di perusahaan (Robbins:2002).

Dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anang Mardianto di PT Bank BPD Jateng yang mendapatkan hasil bahwa Variabel komunikasi mempunyai t_{hitung} sebesar 10,198 sedangkan nilai $t_{tabel}(0,01)$ sebesar 2,358 dengan demikian bahwa pengaruh variabel Komunikasi secara signifikan dan positif terhadap kinerja.

2.2.4.2 Hubungan Antara Motivasi dan Kinerja

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal (Mankunegara, 2000:68). Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Kinerja dapat digunakan sebagai ukuran hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam rangka melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan dan mendorong karyawan agar bekerja dengan penuh semangat, efektif, efisien dan produktif serta sesuai dengan proses kerja yang benar sehingga diperoleh hasil kerja yang optimal. Prinsip dasar meningkatkan kinerja adalah membangkitkan motivasi dan etos kerja untuk bekerja secara profesional karena motivasi dan etos kerja merupakan sumber kekuatan yang sangat besar meskipun tidak nampak. Hal ini sesuai dengan pendapat Mc. Clelland dalam Stoner (1986:14) yang menunjukkan bahwa motivasi yang kuat berkinerja pegawai untuk berhasil atau unggul dalam situasi persaingan berhubungan dengan sejauhmana motivasi yang dimiliki individu untuk menjalankan tugas-tugasnya.

Seorang pemimpin hendaknya didalam memberikan motivasi yang sesuai harus dapat melihat perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan dan

memilih cara apa yang bisa digunakan agar mereka termotivasi dalam bekerja. Pemberian motivasi yang sesuai dan tepat dengan kebutuhan karyawan harus dipertahankan agar karyawan dapat menghasilkan prestasi kerja yang sesuai dengan kehendak perusahaan. dalam melaksanakan manajemen seorang manajer harus dapat memotivasi orang-orang yang bekerja padanya agar tercapai prestasi kerja yang tinggi. Orang-orang tersebut merupakan sumber yang penting dalam setiap organisasi .(Moekijat: 1999:109).

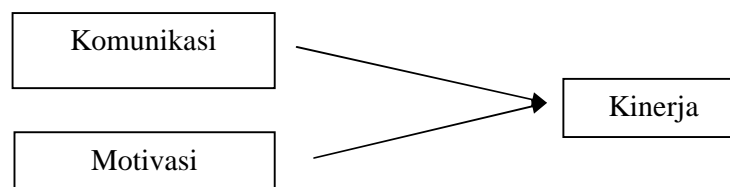
Motivasi mempunyai peranan penting didalam meningkatkan prestasi kerja karyawan. Hal ini disebabkan karena prestasi kerja karyawan secara langsung berperan dalam menentukan tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Pagaruh motivasi harus dapat menggerakkan kemauan kerja karyawan supaya bekerja lebih baik dan benar guna mencapai prestasi kerja yang tinggi.

2.3 Model Konsep

Dalam penelitian ini model konsep penelitian adalah sebagai berikut

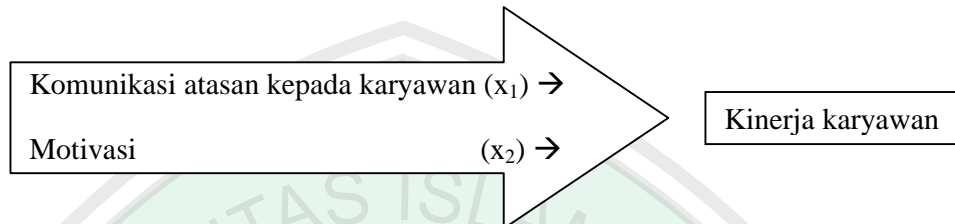
Gambar: 2.3

Model Konsep



2.4 Model Hipotesis

Gambar: 2.4
Model Hipotesis



Keterangan:

- Pengaruh secara parsial
- ⇨ Pengaruh secara simultan

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan model hipotesis, maka hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a) Diduga variabel komunikasi (X₁) dan variabel motivasi (X₂) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y).
- b) Diduga variabel komunikasi (X₁) dan variabel motivasi (X₂) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y).
- c) Diduga variabel komunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y).