

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Paparan Data**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat KFC**

PT Fastfood Indonesia Tbk, pemegang hak waralaba tunggal untuk brand KFC di Indonesia, didirikan oleh Keluarga Gelael pada 1978, dan pada 1979 mendapatkan akuisisi hak waralaba dengan pembukaan gerai pertama pada bulan Oktober di Jalan Melawai di Jakarta. Pembukaan gerai pertama terbukti sukses dan diikuti dengan pembukaan gerai-gerai selanjutnya di Jakarta dan ekspansi hingga ke sejumlah kota besar lainnya di Indonesia antara lain: Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado. Sukses membangun brand ini menjadikan KFC bisnis waralaba cepat saji yang terkenal dan dominan di Indonesia.

Bergabungnya Salim Group pada 1990 sebagai salah satu pemegang saham utama semakin mendorong inisiatif ekspansi bisnis Perseroan, dan pada 1993, Perseroan terdaftar sebagai emiten di Bursa Efek Jakarta (sekarang Bursa Efek Indonesia), satu langkah untuk meningkatkan pertumbuhannya. Kepemilikan saham mayoritas 80% pada saat ini terdistribusi 43,84% kepada PT Gelael Pratama dari Gelael Group dan 35,84% kepada PT Megah Eraraharja dari Salim Group; sementara saham minoritas (20%) terbagi kepada Masyarakat dan Koperasi Karyawan.

Perseroan mendapatkan ijin memakai brand KFC dari franchisor, Yum! Restaurants International (YRI), sebuah badan usaha dari Yum!

Brands Inc., perusahaan publik di Amerika Serikat dan pemilik waralaba dari empat brand ternama lainnya, yaitu: Pizza Hut, Taco Bell, A&W, dan Long John Silvers. Lima brand di bawah satu kepemilikan ini telah memproklamkan Yum! Group sebagai jaringan restoran cepat saji terbesar dan terbaik di dunia dalam memberikan variasi pilihan restoran ternama. Untuk kategori ayam goreng cepat saji, KFC tidak terkalahkan.

Saat ini ekspansi restoran yang dilakukan oleh pihak KFC telah menjangkau kota Malang yang menjadi tempat penelitian peneliti yang telah didirikan pada tanggal 01 Juni 2002 yang dipimpin oleh bapak Warsito sebagai Restoran Managernya.

Gambaran komunikasi yang ada di KFC (Kentucky Friend Chicken) yaitu melalui tahap 2 prosedur yaitu *Pra Shift Mitting* dan *Ranning Operation*. Dimana *Pra Shift Mitting* itu dilakukan selama 3-5 menit sebelum pergantian *Shift* dan semua informasi yang telah dilakukan selama menjalankan *Shift* dibahas baik kejadian-kejadian yang ada pada waktu itu ataupun kesulitan-kesulitan yang dialami oleh karyawan. Yang kedua yaitu *Ranning Operation*, komponen *ranning operation* terdiri dari *controlling, show & thal, review* dan intruksi. *Controlling* yaitu pengawasan yang dilakukan pada saat karyawan itu melaksanakan tugasnya, *show & thal* yaitu koreksi bagi *crew* yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan maka ada pemberian contoh prosedur yang benar, *review* yaitu mengatasi karyawan yang memiliki permasalahan baik secara individu maupun secara kelompok dan akan ada penyelesaian semacam *problem*

*solving* dan arahan yang akan diberikan oleh manajer, dan yang terakhir yaitu intruksi, itu diberikan kepada karyawan ketika mengalami sebuah kejadian *emergency* (kecelakaan, penanganan produk dan lain-lain). Jika dilihat dari uraian diatas terlihat bahwa komunikasi yang ada di KFC yaitu tidak hanya dari atas ke bawah melainkan dari bawah ke atas juga, terbukti bahwa tidak hanya manajer selalu memberi tugas tetapi karyawan juga dapat menyampaikan aspirasinya kepada manajer (Hasil wawancara dengan Bapak Warsito selaku manager KFC pada tanggal 17 November 2011).

Pemberian motivasi yang ada di KFC diserahkan kepada departemen tersendiri. Dan pemberian motivasi tersebut sesuai dengan pengembangan pola kerja KFC yang disesuaikan berdasarkan visi dan misi yang telah dibangun oleh KFC, pemberian motivasi di KFC cenderung lebih kepada pengakuan personal dalam perusahaan dan dalam bentuk *financial*. Pengakuan personal diberikan kepada karyawan secara individu maupun kelompok yang dapat bekerja diluar kebiasaan dan motivasi berupa *financial* disini diberikan kepada karyawan yang mendapatkan nilai CMS 100 akan mendapatkan nominal uang yang telah ditentukan oleh pihak manajer (Hasil wawancara dengan Bapak Warsito selaku manager KFC pada tanggal 17 November 2011).

sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Malang ada dua macam yaitu penilaian rutin untuk seluruh karyawan dan penilaian untuk kenaikan jabatan bagi karyawan tertentu. Penilaian rutin untuk seluruh

karyawan dibagi menjadi dua macam yaitu penilaian CMS dan penilaian *rating scale*. Penilaian CMS dinilai oleh orang yang tidak ada hubungannya dengan KFC secara diam-diam pada waktu 1 bulan 2 kali. Sedangkan penilaian *rating scale* biasanya yang menilai atasannya sendiri tapi dapat pula bawahan atau rekan kerja pada waktu 6 bulan sekali.

#### **4.1.2 Lokasi KFC Malang**

Lokasi merupakan faktor penting dalam setiap usaha, pemilihan lokasi terkait dengan berbagai faktor diantaranya adalah pangsa pasar, fasilitas dan biaya transportasi, tersedianya tenaga kerja, tujuan usaha, perluasan dan perkembangan usaha dimasa depan, atas pertimbangan tersebut maka pihak KFC memilih lokasi yang beralamat Jl. Kawi Atas No. 38<sup>A</sup> Malang.

#### **4.1.3 Visi Misi KFC Malang**

##### **Visi KFC**

Mempertahankan kepemimpinan KFC dalam industri restoran cepat saji dan selalu menjadi brand Nomor 1 yang termodern dan terfavorit dalam segi produk, harga, layanan, dan fasilitas restoran.

##### **Misi KFC**

Memperkokoh citra brand KFC dengan strategi-strategi dan ide-ide yang inovatif, meningkatkan suasana bersantap yang tak terlupakan dengan terus memberikan produk, layanan, serta fasilitas restoran yang selalu berkualitas mengikuti kebutuhan dan selera konsumen yang terus berubah.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan atau hubungan antar bagian, komponen dan posisi dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi juga menunjukkan bagaimana fungsi yang berbeda-beda itu dihubungkan satu sama lain sampai batas tertentu sehingga dapat dilihat pembagian kerja dan susunan wewenang masing-masing jabatan secara jelas.

Adanya struktur organisasi bertujuan untuk mengetahui wewenang dan tanggungjawab setiap bagian yang terlibat dalam perusahaan dengan jelas. Pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab masing-masing bagian yang ada di KFC adalah sebagaimana terlampir.

Berikut tugas masing-masing bagian.

1. Restoran General Manager.
  - a. Merencanakan dan melaksanakan kebijakan restoran.
  - b. Mengkoordinir semua kegiatan operasional restoran.
  - c. Mengevaluasi terhadap hasil yang dicapai restoran.
  - d. Bertanggungjawab atas semua kegiatan di wilayah restoran cabang.
2. Asisten Restoran Manajer.
  - a. Membantu tugas-tugas dari restoran general manager.
  - b. Mengkoordinir bagian-bagian restoran.
  - c. Bertanggungjawab kepada restoran general manager atas operasional restoran.
3. Dinning.
  - a. Membukakan pintu dan menyapa pelanggan ketika pelanggan masuk dan keluar restoran.

- b. Membersihkan seluruh ruangan yang ada di restoran.
- c. Membereskan meja makan ketika pelanggan selesai makan.
- d. Bertanggungjawab terhadap kebersihan restoran.

#### 4. Chasir

- a. Bertanggungjawab atas jalannya transaksi yang ada di restoran.
- b. Teaking order (bertanya kepada pelanggan atas pesanan yang hendak dipesan oleh pelanggan).
- c. Pemostingan (memasukkan data (pilihan menu) yang dipilih oleh pelanggan kedalam komputer).
- d. Mengulang pesanan yang dipesan oleh pelanggan.
- e. Menawarkan produk lain untuk pelengkap menu (produk) yang dipesan oleh pelanggan.
- f. Cloosing (menyampaikan pesanan pelanggan serta jumlah nominal yang dihabiskan pelanggan).
- g. Giving the order (memberikan pesanan kepada pelanggan dan menerima nominal sejumlah harga yang dihabiskan pelanggan).

#### 5. Supply Base

- a. Menyiapkan seluruh produk matang untuk penjualan setiap saat.
- b. Bertanggungjawab atas tersedianya produk matang untuk dijual setiap saat.

#### 6. Kitchen

- a. Menyiapkan produk setengah jadi untuk diolah menjadi produk matang.

- b. Bertanggungjawab atas tersedianya bahan-bahan produk setengah jadi.

#### 7. Cook

- a. Menyiapkan produk setengah jadi menjadi produk jadi.
- b. Bertanggungjawab atas tersedianya produk jadi (produk matang).

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di KFC Malang dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang ada, dari 52 kuisisioner 51 yang dikembalikan kepada peneliti karena terdapat karyawan yang cuti pada saat itu. Dari penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik gambaran mengenai identitas responden yang diteliti.

#### a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.1**

**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	20 - 25 tahun	5	10 %
2	26 - 30 tahun	16	31 %
3	31 – 35 tahun	21	41 %
4	36 – 40 tahun	7	14 %
5	41 tahun	2	4 %
Jumlah		51	100%

*Sumber: Data Prima (diolah)*

Table 4.1 menunjukkan bahwa responden berusia 20-25 tahun berjumlah 5 responden (10 %), responden berusia 26-30 tahun berjumlah 16 responden (31 %), responden berusia 31-35 tahun berjumlah 21 responden (41 %), responden berusia 36-40 tahun berjumlah 7 responden (14 %), responden berusia 41 tahun berjumlah 2 responden (4 %). Dari

data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah berusia 31-35 tahun yaitu berjumlah 21 responden (14 %).

#### b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**

##### **Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	33	64,71 %
2	Perempuan	18	35,29 %
	Jumlah	51	100 %

*Sumber: data primer (diolah)*

Table 4.2 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 responden (64,71 %), dan sebanyak 18 responden (35,29 %) berjenis kelamin perempuan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu 20 responden (55,6 %).

#### c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.3**

##### **Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Masa kerja	Jumlah	Prosentase
1	SD/ sederajat	0	0 %
2	SMP/ sederajat	0	0 %
3	SMA/ sederajat	30	58,82 %
4	Diploma	13	25,49 %
5	Sarjana	8	15,69 %
	Jumlah	51	100 %

*Sumber: data primer (diolah)*

Table 4.3 menunjukkan bahwa responden berpendidikan terakhir SD/ sederajat tidak ada (0%), responden berpendidikan terakhir SMP/ Sederajat berjumlah tidak ada (0%), responden berpendidikan

terakhir SMU/Sederajat berjumlah 30 responden (58,82%), responden berpendidikan terakhir Diploma berjumlah 13 responden (25,49%), responden berpendidikan terakhir Sarjana berjumlah 8 responden (15,69%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden lebih banyak berpendidikan SMU/ sederajat yaitu 30 responden (58,82 %).

#### 4.2.2 Gambaran Distribusi Item

Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu komunikasi (X<sub>1</sub>), motivasi (X<sub>2</sub>), dan kinerja karyawan (Y). Berikut penjabaran item-item dari masing-masing variabel beserta hasil dari jawaban para responden.

##### a. Variabel Komunikasi (X<sub>1</sub>)

Dalam variabel komunikasi yang terdiri dari enam item pertanyaan dan menghasilkan deskripsi jawaban sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Komunikasi (X<sub>1</sub>)**

Item	1		2		3		4		5	
	Tidak Pernah		Pernah		Kadang-kadang		Sering		Sangat Sering	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X1.1	0	0	9	17,65	17	33,33	16	31,37	9	17,65
X1.2	1	1,961	9	17,65	13	25,49	19	37,25	9	17,65
X1.3	0	0	8	15,69	17	33,33	15	29,41	11	21,57
X1.4	0	0	2	3,92	26	50,98	13	25,49	10	19,61
X1.5	2	3,92	7	13,73	23	45,10	14	27,45	5	9,80
X1.6	0	0	1	1,96	24	47,06	22	43,14	4	7,84

Sumber: Data Primer (diolah)

Dari tabel 4.4 Dapat diketahui bahwa variabel komunikasi untuk item X<sub>1.1</sub> menyatakan: Saya sering berdiskusi (masalah kerja) dengan pimpinan.

Sebagian responden menyatakan sangat sering 9 responden (17,65%), sebanyak 16 responden (31,37%) menyatakan sering, responden yang menjawab kadang-kadang sebanyak 17 responden (33,33%), dan responden yang menjawab tidak pernah terdapat 9 responden (17,65%). Pada item ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kadang-kadang bahwa saya sering diskusi (masalah kerja) dengan pimpinan.

Dan variabel komunikasi untuk item  $X_{1.2}$  yang menyatakan: Saya dapat menyampaikan ide-ide saya kepada pimpinan dalam pengembangan perusahaan. Sebagian responden menyatakan sangat sering 9 responden (17,65%), sedangkan responden yang menjawab sering terdapat 19 responden (37,25%), jumlah responden yang menjawab kadang-kadang terdapat 13 responden (25,49%), responden yang menyatakan pernah terdapat 9 responden (17,65%), dan terdapat 1 responden (1,96%) yang menjawab tidak pernah. Pada item ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sering dan pada pertanyaan Saya dapat menyampaikan ide-ide saya kepada pimpinan dalam pengembangan perusahaan.

Untuk item  $X_{1.3}$  dengan pertanyaan “Saya dapat menanyakan kepada pimpinan saya jika mengalami suatu kendala dalam menjalankan tugas”. Untuk jawaban sangat sering terdapat 11 responden (21,57%), 15 responden (29,41%) menyatakan sering, responden yang menjawab kadang-kadang terdapat 17 responden (33,33%), dan 8 responden (15,69%) menjawab pernah. Dari hasil deskripsi jawaban responden terlihat bahwa sebagian besar responden memilih jawaban kadang-kadang dengan pernyataan “Saya dapat

menanyakan kepada pimpinan saya jika mengalami suatu kendala dalam menjalankan tugas”.

Sedangkan untuk pertanyaan item  $X_{1,4}$  dengan hasil jawaban dari responden sebagai berikut: terdapat 10 responden (19,61%) yang menyatakan sangat sering, terdapat 13 responden (25,49%) yang menyatakan sering, terdapat 26 responden (50,98%) yang menyatakan kadang-kadang, dan 2 responden (3,92%) menyatakan pernah. Dari hasil jawaban diatas terbukti sebagian besar responden menyatakan kadang-kadang untuk pernyataan ”Pimpinan sangat terbuka kepada karyawan”.

Deskripsi pertanyaan “Pimpinan saya selalu menjelaskan prosedur & peraturan tugas yang diberikan”. Mendapatkan hasil 5 responden (9,80%) yang menjawab sangat sering, 14 responden (27,45%) memilih jawaban sering, jawaban kadang-kadang terdapat 23 responden (45,10%) 7 responden (13,73%) menyatakan pernah, dan terdapat 2 responden (3,92%) yang menyatakan jawaban tidak pernah. Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab kadang-kadang untuk pertanyaan “Pimpinan saya selalu menjelaskan prosedur & peraturan tugas yang diberikan”.

Yang terakhir dari pertanyaan dari item  $X_{1,6}$  yaitu “Saya dapat menanyakan tugas yang diberikan oleh atasan kepada rekan kerja saya jika ada tugas yang tidak saya mengerti”. Dengan hasil 4 responden (7,84%) yang menjawab sangat sering, terdapat 22 responden (43,14) untuk jawaban sering, 24 responden (47,06%) menjawab kadang-kadang, dan 1 responden (1,96%) menyatakan pernah. Jelas terlihat bahwa responden lebih banyak memilih jawaban sangat kadang-kadang.

### b. Variabel Motivasi ( $X_2$ )

Dalam variabel motivasi yang terdiri dari enam item pertanyaan dan menghasilkan deskripsi jawaban sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Motivasi ( $X_2$ )**

Item	1		2		3		4		5	
	Tidak Pernah		Pernah		Kadang-kadang		Sering		Sangat Sering	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
x2.1	0	0	13	25,49	17	33,33	12	23,53	9	17,65
x2.2	0	0	4	7,84	26	50,98	18	35,29	3	5,88
x2.3	1	1,96	5	9,80	17	33,33	21	41,18	7	13,73
x2.4	1	1,96	12	23,53	17	33,33	14	27,45	7	13,73
x2.5	1	1,96	7	13,73	23	45,10	15	29,41	5	9,80
x2.6	2	3,92	11	21,57	14	27,45	17	33,33	7	13,73

*Sumber: data primer (diolah)*

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa variabel motivasi untuk item  $X_{2.1}$  terdapat 9 responden (17,65%) untuk jawaban sangat sering, untuk jawaban sering terdapat 12 responden (23,53%), jawaban kadang-kadang terdapat 17 responden (33,33%), 13 responden (25,49%) menyatakan pernah. Terlihat bahwa untuk pertanyaan " Saya membutuhkan pengakuan dan penghargaan diri dalam lingkungan kerja (perusahaan)" sebagian besar responden menjawab kadang-kadang.

Untuk item  $X_{2.2}$  dengan hasil 3 responden (5,88%) untuk jawaban sangat sering, 18 responden (35,29%) menjawab sering, 26 responden (50,98%) memilih jawaban kadang-kadang, dan 4 responden (7,84%)

menjawab pernah. Jadi untuk pertanyaan “Perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi” terlihat bahwa responden lebih banyak menjawab kadang-kadang.

Dan pertanyaan “Perusahaan memberi pengakuan diri kepada karyawan dalam lingkungan sosial masyarakat” pada item  $X_{2.3}$  mendapatkan hasil 7 responden (13,73%) dengan jawaban sangat sering, untuk jawaban sering terdapat 21 responden (41,18%), 17 responden (33,33%) menjawab kadang-kadang, 5 responden (9,80%) menjawab pernah dan 1 responden (1,96%) menjawab tidak pernah. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan sering dengan item  $X_{2.3}$ .

Untuk pertanyaan “Saya membutuhkan kondisi lingkungan (tempat kerja) yang aman dan nyaman baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan” pada item  $X_{2.4}$  7 responden (13,73%) menjawab sangat sering dan 14 responden (27,45%) menjawab sering, sedangkan untuk jawaban kadang-kadang terdapat 17 responden (33,33%), 12 responden (23,53%) menyatakan pernah, dan terdapat 1 responden (1,96%) menyatakan tidak pernah. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan kadang-kadang dengan item  $X_{2.4}$ .

Pertanyaan yang kelima pada variabel motivasi mendapatkan jawaban dari responden sebanyak 5 responden (9,80%) untuk jawaban sangat sering, 15 responden (29,41%) untuk jawaban sering, jawaban kadang-kadang mendapatkan 23 responden (45,10%), dan jawaban pernah terdapat 7 responden (13,73%) sedangkan untuk tidak pernah terdapat 1 responden (1,96%). Jadi para responden lebih banyak yang menyatakan kadang-

kadang pada item  $X_{2.5}$  dengan pertanyaan “Perusahaan memberikan tunjangan kesehatan”.

Dan untuk pertanyaan pada item  $X_{2.6}$  sebagian responden menyatakan sangat sering sejumlah 7 responden (13,73%) 17 responden (33,33%) menjawab sering, 14 responden (27,45%) menyatakan kadang-kadang, 11 responden (21,57%) menyatakan pernah, dan 2 responden menyatakan tidak pernah. Pada pertanyaan “Saya mendapatkan gaji yang cukup untuk memenuhi kebutuhan (makan, minum, sandang dll) dan seimbang dengan beban kerja yang diberikan”. Dengan jawaban responden dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan sering untuk variabel motivasi item  $X_{2.6}$ .

### c. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Dalam variabel kinerja karyawan yang terdiri dari lima item pertanyaan, dan menghasilkan jawaban dari para responden sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

**Distribusi responden atas jawaban variabel kinerja karyawan (Y)**

Item	1		2		3		4		5	
	Tidak Pernah		Pernah		Kadang-kadang		Sering		Sangat Sering	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
y1.1	2	3,92	5	9,80	20	39,22	15	29,41	9	17,65
y1.2	1	1,96	5	9,80	20	39,22	15	29,41	10	19,61
y1.3	2	3,92	4	7,84	22	43,14	19	37,25	4	7,84
y1.4	2	3,92	5	9,80	19	37,25	14	27,45	11	21,57
y1.5	2	3,92	3	5,88	16	31,37	20	39,22	10	19,61

*Sumber: data primer (diolah)*

Dari tabel 4.6 Dapat diketahui bahwa untuk item yang menyatakan Kualitas pekerjaan yang saya lakukan telah sesuai dengan peraturan & SOP yang ada di perusahaan(Y<sub>1.1</sub>) sebagian responden menyatakan sangat sering yaitu 9 responden (17,65%), 15 responden (29,41%) menyatakan sering, terdapat 20 responden (39,22%) menyatakan kadang-kadang, 5 responden (9,80%) menyatakan pernah dan 1 responden (1,96%) menyatakan tidak pernah. Pada item Y<sub>1.1</sub> menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kadang-kadang dengan pernyataan Kualitas pekerjaan yang saya lakukan telah sesuai dengan peraturan & SOP yang ada di perusahaan.

Pada item pernyataan saya selalu menjalankan pekerjaan sesuai dengan tagret yang diberikan oleh perusahaan Y<sub>1.2</sub> sebagian responden menyatakan sangat sering dengan jumlah responden sebanyak 10 responden (19,61%), 15 responden (29,41%) menyatakan sering, 20 responden (39,22%) menyatakan kadang-kadang, 5 responden (9,80%) menyatakan pernah, dan 1 responden (1,96%) menyatakan tidak pernah. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan kadang-kadang untuk item Y<sub>1.2</sub> dengan pernyataan saya selalu menjalankan pekerjaan sesuai dengan tagret yang diberikan oleh perusahaan.

Pada pernyataan item Y<sub>1.3</sub> mendapatkan respon dari responden sebanyak 4 responden (7,84%) menyatakan sangat sering, 19 responden (37,25%) menyatakan sering, 22 responden (43,14%) menyatakan kadang-kadang, 4 responden (7,84%) menyatakan pernah, dan 2 responden (3,92%) menyatakan tidak pernah. Sehingga dapat dilihat bahwa untuk pernyataan

Saya dapat mengerjakan beban pekerjaan tambahan pada saat lembur sebagian responden lebih memilih kadang-kadang.

Untuk pernyataan saya selalu hadir sebelum waktu mulai kerja, jika saya terlambat maka keterlambatan saya sangat beralasan dan dapat dipercaya  $Y_{1.4}$  terdapat 11 responden (21,57%) yang menyatakan sangat sering, 14 responden (27,45%) menyatakan sering, 19 responden (37,25%) menyatakan kadang-kadang, 5 responden (9,80%) menyatakan pernah, dan 2 responden (3,92%) menyatakan tidak pernah. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memilih kadang-kadang untuk pernyataan saya selalu hadir sebelum waktu mulai kerja, jika saya terlambat maka keterlambatan saya sangat beralasan dan dapat dipercaya.

Sedangkan untuk pertanyaan terakhir dari variabel kinerja karyawan mendapatkan hasil sebanyak 10 responden (19,61%) yang menyatakan sangat sering, 20 responden (39,22%) menyatakan sering, 16 responden (31,37%) menyatakan kadang-kadang, 3 responden (5,88%) menyatakan pernah, dan 2 responden (3,92%) menyatakan tidak pernah. Jelas bahwa untuk pernyataan saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan lebih banyak responden yang menyatakan sering pada item  $Y_{1.5}$ .

#### **4.2.3 Uji Validitas**

Untuk perhitungan validitas dan reabilitas instrumen item masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan SPSS 11,5 for windows. Keseluruhan uji validitas dan reabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Rekapitulasi Uji Validitas**

Variabel	Item	Korelasi Product Moment r (hitung)	probabilitas	Keterangan
X1	X1.1	0.834	0.000	Valid
	X1.2	0.777	0.000	Valid
	X1.3	0.751	0.000	Valid
	X1.4	0.575	0.000	Valid
	X1.5	0.512	0.000	Valid
	X1.6	0.586	0.000	Valid
X2	X2.1	0.595	0.000	Valid
	X2.2	0.556	0.000	Valid
	X2.3	0.693	0.000	Valid
	X2.4	0.797	0.000	Valid
	X2.5	0.752	0.000	Valid
	X2.6	0.688	0.000	Valid
Y	Y1.1	0.805	0.000	Valid
	Y1.2	0.898	0.000	Valid
	Y1.3	0.878	0.000	Valid
	Y1.4	0.873	0.000	Valid
	Y1.5	0.890	0.000	Valid

*Sumber: Output SPSS (diolah)*

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa seluruh item variabel komunikasi (X1), motivasi (X2), dan kinerja karyawan (Y) mempunyai nilai  $r > 0,28$ . Ini berarti bahwa seluruh item dari masing-masing variabel dinyatakan valid.

#### 4.2.4 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi alat ukur yang digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil reliabilitas dinyatakan realibel jika perhitungan memiliki koefisien keandalan sebesar 0,60.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reabilitas**

No.	Variabel	Alpha	Keteerangan
1.	Komunikasi	0.7686	Reliabel
2.	Motivasi	0.7699	Reliabel
3.	Kinerja Karyawan	0.8202	Reliabel

*Sumber: Output SPSS (diolah)*

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa seluruh variabel komunikasi (X1), motivasi (X2), dan kinerja karyawan (Y) mempunyai koefisien keandalan sebesar 0,60. ini berarti bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel.

#### 4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian melalui regresi linier berganda dilakukan untuk mengalisa pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di KFC Jl. Kawi Atas 3<sup>A</sup> Malang.

Berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu;

- a. Apakah variabel komunikasi dan variabel motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.
- b. Apakah variabel komunikasi dan variabel motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.
- c. Dari kedua variabel bebas (komunikasi dan motivasi), variabel manakah yang lebih berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Maka untuk menguji hipotesis diatas diperlukan analisis regresi linier berganda dan peneliti menggunakan program SPSS 11,5 for windows. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan korelasi linier berganda adalah 95% atau dengan tingkat signifikan 0,05. Pada analisis linier

berganda dilakukan uji F untuk simultan dan uji t untuk parsial. Berikut merupakan hasil uji dalam bentuk tabel:

**Tabel 4.9**

**Rekapitulasi Hasil Nilai Analisis Regresi Berganda**

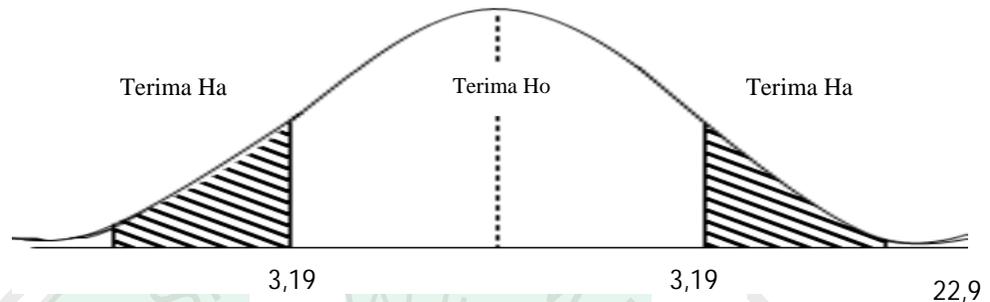
Variabel	B (Koefisien Regresi)	Beta	t-hitung	t-tabel	Sig.t	Sig.Alpha	Hipotesis
(Constanta)	0,049	-	0,019	-	0,985	-	-
X1	0,635	0,554	3,899	2,01	0,000	0,05	
X2	0,208	0,191	1,349	2,01	0,184	0,05	
N = 51 R = 0,699 R Square = 0, 489 Adjusted R Square = 0,467			F Hitung = 22,932 F table = 3,19 Sig F = 0,000 Alpha =0,05				

Sumber: Output SPSS (diolah)

Hasil pengujian regresi linier berganda menunjukkan hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Untuk analisis regresi linier bergandanya ini bentuk dari fungsi linieritasnya adalah:

$$Y = 0,049 + 0,635 x_1 + 0,208x_2$$

Dijelaskan bahwa konstanta sebesar 0,049 artinya jika tidak ada  $x_1$  maka kinerja karyawan adalah sebesar 0,049 sedangkan nilai koefisien regresinya artinya jika variabel komunikasi ( $x_1$ ), motivasi ( $x_2$ ) masing-masing dinaikkan satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat secara berturut-turut sebesar 63,5 %, 20,8 %.

**Gambar 4.1****Uji F**

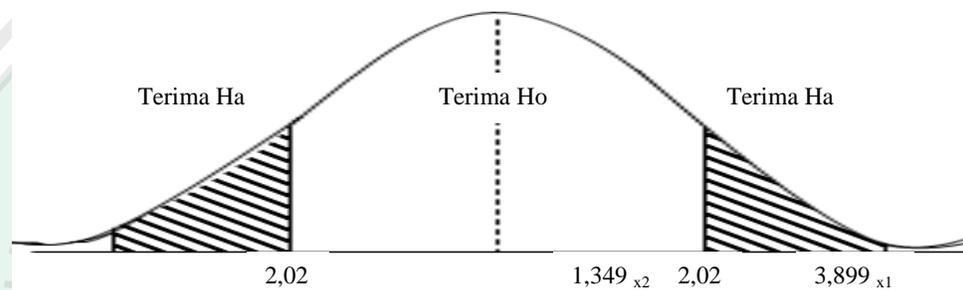
Uji hipotesis secara simultan yaitu menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji F. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.10 diatas, dapat dilihat bahwa F hitung 22,932 dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Pengujian hipotesis dengan membandingkan F tabel dengan  $df_1 =$  derajat pembilangan 2 dan  $df_2 = 49$  didapat 3,19 untuk taraf 5%. Maka dari tabel diatas membuktikan bahwa F hitung 22,932 lebih besar dari F tabel 3,19, sedangkan tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari alpha pada taraf 5% atau 0,05. Sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan KFC Malang diterima. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan KFC Malang ditolak. Artinya variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

Koefisien determinan (Adjusted R Square) sebesar 0,467 atau 46,7%, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar

prosentase pengaruh variabel bebas komunikasi (X1) dan motivasi (X2) terhadap perubahan variabel terikat kinerja karyawan (Y), artinya besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 46,7%. Sedangkan sisanya yaitu 53,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Gambar 4.2**

**Uji t**



Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan pada tabel 4.10, dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  dari setiap variabel X1 dan X2, dengan nilai  $p = 0,05$ , apakah berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan nilai Y (variabel terikat) dengan membandingkan  $t_{tabel}$  dengan nilai  $N =$  jumlah sampel 51 dengan  $\alpha = 0,05$  didapat  $t_{tabel}$  sebesar 2,02, maka diperoleh:

1.  $t_{hitung}$  X1 3,899  $t_{tabel}$  2,02 dan nilai  $p = 0,000$  (lebih kecil) 0,05, maka  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan diterima dan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi dan terhadap kinerja karyawan ditolak, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel komunikasi X1 dan Y.

2.  $t_{hitung} X2 1,349 < t_{tabel} 2,02$  dan nilai  $p = 0,184 > 0,05$ , maka  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan ditolak dan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan diterima, itu artinya tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel motivasi X2 dan Y.

Untuk menguji variabel dominan, terlebih dahulu diketahui kontribusi masing-masing variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Kontribusi masing-masing variabel diketahui dari koefisien determinasi regresi sederhana terhadap variabel terikat atau diketahui dari kuadrat korelasi sederhana variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.10**

**Kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat**

Variabel	Beta	Kontribusi
Komunikasi (X1)	0,554	55,4%
Motivasi (X2)	0,191	19,1%

*Sumber: Output SPSS (diolah)*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa dari kedua variabel bebas (komunikasi dan motivasi) yang paling dominan adalah variabel komunikasi dengan kontribusi sebesar 55,4%

### 4.3 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa yang dijabarkan dalam dua variabel bebas (X) yaitu komunikasi dan motivasi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan KFC Malang. Namun hasil pengujian secara parsial hanya variabel komunikasi yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di KFC Malang.

Mengenai komunikasi itu sendiri, Rivai (2004:378), mengatakan bahwa: “Komunikasi merupakan proses penting dalam wadah organisasi atau lembaga. Jika seorang pemimpin berhasil dalam berkomunikasi, merupakan jaminan kesuksesan dalam usaha pencapaian tujuan.

Komunikasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Al-Qur’an menyebutkan, bahwa komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia, sebagaimana termaktub dalam QS. Al-Ahzab ayat 70:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا ﴿٧٠﴾

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

Disamping itu, ayat tersebut juga mempunyai dua kandungan yaitu:

*pertama* Bahwa orang-orang yang beriman diperintahkan untuk bertakwa kepada Allah SWT. *Kedua* Setelah itu mereka diperintahkan untuk berkata dengan perkataan yang benar, jujur dengan tidak menambah atau menguranginya.

Melalui komunikasi seorang pemimpin dapat menciptakan hubungan yang baik pada karyawannya, serta pemimpin harus memakai bahasa yang mudah dipahami oleh para karyawan. Dengan begitu pesan-pesan yang terkandung dalam komunikasi dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh seorang pemimpin. Sebagaimana Allah telah berfirman dalam Al-Qur’an surat Ibrahim ayat 4:

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُوْلٍ اِلَّا بِلِسَانٍ قَوْمِهٖ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ فَيُضِلُّ اللّٰهُ مَنْ يَّشَاءُ وَيَهْدِيْ مَنْ يَّشَاءُ وَهُوَ الْعَزِيْزُ الْحَكِيْمُ ﴿٤﴾

*Artinya: Kami tidak mengutus seorang rasulpun, melainkan dengan bahasa kaumnya, supaya ia dapat memberi penjelasan dengan terang kepada mereka. Maka Allah menyesatkan siapa yang Dia kehendaki, dan memberi petunjuk kepada siapa yang Dia kehendaki. Dan Dia-lah Tuhan Yang Maha Kuasa lagi Maha Bijaksana.*

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terbukti bahwa variabel motivasi yang menggunakan teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow ternyata tidak mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kinerja karyawan KFC Malang, karena Islam telah menjelaskan bahwa dalam melakukan pekerjaan apapun harus kita niatkan karena Allah semata bukan karena orang lain, fasilitas, pujian, imbalan dunia dan karena yang lainnya.

Didalam artikel yang ditulis oleh Moh. Safrudin, M.PdI (Staf Pengajar MAN 1 Kendari dan Dosen STIK Avicenna), beliau menjelaskan bahwa pekerjaan apa saja yang dilakukan dengan lillahi taála, harus dijalannya dengan cara yang terbaik. Bukan bekerja karena orang lain, jabatan, gaji, fasilitas dan pujian. Umat Islam tatkala melakukan sesuatu harus memulai dengan mengucap basmallah, dan diniati dengan ikhlas, yaitu dilakukan hanya untuk Allah. Kalimat basmallah diucapkan untuk mengingatkan bahwa apa yang akan dilakukan adalah dipersembahkan pada Dzat Yang Maha Pengasih dan Penyayang, Dzat Yang Mulia, maka seharusnya dilakukan dengan cara terbaik. Sebaliknya, manakala motivasi kerja itu hanya didasari oleh upah, fasilitas, reward yang belum tentu banyak jumlahnya, bisa jadi dikerjakan dengan cara apa adanya, disesuaikan dengan upah dan fasilitas itu. Didalam Al-Quran telah dijelaskan pada surat Az-Zumar ayat 55:

وَاتَّبِعُوا أَحْسَنَ مَا أُنزِلَ إِلَيْكُمْ مِنْ رَبِّكُمْ مِنْ قَبْلِ أَنْ يَأْتِيَكُمْ الْعَذَابُ  
بَغْتَةً وَأَنْتُمْ لَا تَشْعُرُونَ ﴿٥٥﴾

*Artinya: Dan ikutilah sebaik-baik apa yang telah diturunkan kepadamu dari Tuhanmu sebelum datang azab kepadamu dengan tiba-tiba, sedang kamu tidak menyadarinya.*

Berbuatlah dengan sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang telah diperintahkan oleh Allah SWT sebagaimana yang telah diajarkan dan dicontohkan oleh Rasulullah SAW dan niatkan itu semua hanya karena Allah semata. Janganlah berbuat karena hanya ingin disebut orang yang hebat, orang yang pekerja keras, dan lain-lain. Jika kita belajar, jadikan belajar itu hanya karena Allah, jika kita bekerja, jadikan bekerja kita itu juga hanya karena Allah, jika berjihad, jadikan jihad itu juga hanya karena Allah. Jika berderma, jadikan derma itu hanya karena Allah. Pokoknya, semua apa yang kita lakukan, kita lakukan dengan sebaik-baiknya karena Rasulullah SAW. bersabda: *“Sesungguhnya Allah mencintai orang yang apabila melakukan sesuatu, dia melakukan dengan sebaik-baiknya.”* (HR. Baihaqi), dan niatkan semuanya itu hanya karena Allah semata.

Islam dalam kaitannya dengan perhatiannya dalam detail atau ketelitian seorang karyawan adalah tuntutan bekerja terhadap karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, ketajaman analisa, tidak terburu-buru dalam bekerja atau mengambil keputusan, serta jeli dalam memandang sebuah permasalahan atau mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Dharma (1986;32) mengungkapkan bahwa seluruh pengukuran kinerja karyawan selalu memperhatikan dan mempertimbangkan masalah kuantitas pekerjaan, kualitas dan ketepatan waktu.

- a. Kuantitas yaitu jumlah kinerja yang harus dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang ditetapkan.
- b. Kualitas yaitu ketelitian, keterampilan dan kesesuaian dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang ditetapkan.
- c. Ketepatan waktu merupakan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggungjawab sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.