

## **PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOLER SEKRETARIAT DAERAH KOTA PAREPARE**

**Herunnisa Burnas \*)**

<sup>1</sup>Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia

e-mail: [\\*<sup>1</sup>nurhasan@gmail.com](mailto:*<sup>1</sup>nurhasan@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai (2) menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai (3) menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare (4) menganalisis pengaruh komunikasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare (5) mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh, dengan menentukan seluruh populasi yang berjumlah 37 orang pegawai. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial (1) komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (2) motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (3) kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare (4) secara simultan menunjukkan bahwa komunikasi, motivasi, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja (5) variabel kepuasan kerja merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pengukuran akan secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare.

**Kata Kunci :** *Komunikasi, Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Pegawai*

### **ABSTRACT**

*This study aims to (1) analyze the effect of communication toward employee performance (2) analyze the effect of work motivation toward employee performance (3) analyze the effect of work satisfaction toward employee performance at the Public Relations and Protocol Section of the Regional Secretariat of Parepare (4) analyze the effect of communication, work motivation and work satisfaction toward employee performance at the Public Relations and Protocol Section of the Regional Secretariat of Parepare (5) find out the most dominant variable affecting employee performance at the Public Relations and Protocol Section of the Regional Secretariat of Parepare.*

*The sampling method in this study used the saturated sample by determining the entire population of 37 employees. The data collection method used was a questionnaire.*

*The analytical method used was descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis.*

*The results of the study concluded that (1) partially communication had a positive and significant effect toward employee performance (2) motivation had a positive and significant effect toward employee performance (3) work satisfaction had a positive and significant effect toward employee performance at the Public Relations and Protocol Section of the Regional Secretariat of Parepare (4) simultaneously shows that communication, motivation, and work satisfaction affect employee performance (5) work satisfaction variable is the most dominant variable affecting employee performance. Based on these results that all measurement indicators directly affect the performance of the Public Relations and Protocol Section of Regional Secretariat of Parepare.*

**Keywords :** *Communication, Motivation, Work Satisfaction, and Employee Performance*

## **PENDAHULUAN**

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja juga dapat dipandang sebagai proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Hasil pekerjaan itu sendiri menunjukkan kinerja. Masalah kinerja yang masih dirasakan rendah oleh pegawai karena rendahnya besaran nominal yang diterima oleh pegawai yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang diterimanya dan pengawasan yang rendah dari atasan.

Komunikasi merupakan hubungan kerja atasan dan bawahan yang mana hubungan tersebut sangat penting dalam suatu pekerjaan agar terjalin kerjasama yang baik terjalin oleh semua pihak dalam suatu perusahaan Siagian (2003). Dilihat pada permasalahan komunikasi yang kurang antara para pegawai dengan atasan menyebabkan konflik dalam bekerja, selain itu terjadi kesalahan komunikasi antara setiap bagian atau departemen, dilihat dari hasil kerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh atasan atau departemen lain karena tidak adanya pengarahan yang jelas yang diberikan kepada pegawai tersebut.

Komunikasi yang baik tidak hanya berbicara ataupun surat-menyurat saja. Menurut Muhammad (2002) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Disamping komunikasi pimpinan juga perlu meningkatkan aspek motivasi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Parepare, bagian Humas dan Protokoler membawahi 3 (tiga) sub bagian yang terdiri dari :

- a) Sub Bagian Pemberitaan, Dokumentasi dan Pers
- b) Sub Bagian Protokol dan Hubungan Antar Lembaga
- c) Sub Bagian Monitoring dan Perkembangan Masyarakat.

Masing - masing subbagian memberikan jenis pelayanan yang berbeda.

Kinerja pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare ditemui beberapa permasalahan seperti kurangnya komunikasi antar pimpinan dan staf, tidak terjalinnya komunikasi yang baik sesama staf, masih rendahnya kinerja pegawai, karena masih rendahnya kualitas pelayanan, masih adanya subyektifitas dalam pemerintahan, kemampuan pegawai masih kurang, pembagian tugas yang belum merata, rendahnya motivasi pegawai, kurang adanya pembinaan atasan langsung kepada

bawahan, dan belum adanya sanksi/hukuman disiplin yang diterapkan, serta belum berfungsinya manajemen di masing-masing subbagian.

Menurunnya kinerja akibat kurangnya komunikasi antara staf dan pimpinan yang ditandai dengan kurangnya pegawai yang berprestasi, ide – ide kreatif dari pegawai jarang muncul dan beberapa pegawai kurang mau menggali potensi yang ada pada dirinya, misalnya tidak mau berusaha meningkatkan keterampilan kerja yang sudah ada.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare”.

## METODE PENELITIAN

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan Teknik Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap obyek yang diteliti dalam hal ini Pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Parepare. Dan menggunakan Kuesioner pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada beberapa karyawan yang dijadikan sebagai responden.

Adapun Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer, data yang diperoleh langsung dari responden yang terpilih pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan dan wawancara, Data Sekunder data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah dan juga internet untuk mendukung penelitian ini.

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2011).

Populasi dalam penelitian ini adalah meliputi seluruh pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare yaitu sejumlah 37 (tiga Puluh tujuh) orang. Terdiri atas staf humas dan protokoler serta anggota satgas protokoler, dan satgas kehumasan yang ditugaskan berdasarkan SK Walikota.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode sampling jenuh (sensus) dengan menentukan seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 37 orang pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare.

Teknis analisa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh komitmen organisasi, kompetensi sumber daya manusia kerja dan kedisiplinan terhadap variabel (Y) yang ditunjukkan oleh kinerja pegawai. Pengujian dilakukan secara parsial dan secara simultan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dan diolah melalui program aplikasi komputer SPSS 20.0.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Kinerja pegawai
- a = Konstanta
- X<sub>1</sub> = Komitmen organisasi
- X<sub>2</sub> = Kompetensi sumber daya manusia
- X<sub>3</sub> = Kedisiplinan

b1b2b3= Koefisien pengaruh  
e = Kesalahan Prediksi

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dapat diketahui dari hasil penelitian yang dilakukan pada seluruh sampel pegawai Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare yang berjumlah 37 orang responden yang meliputi: jenis kelamin, tingkat umur, tingkat pendidikan, dan masa kerja

### Analisis Regresi Berganda

Analisis linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh komitmen organisasi, kompetensi sumber daya manusia kerja dan kedisiplinan terhadap variabel (Y) yang ditunjukkan oleh kinerja pegawai. diolah melalui program aplikasi komputer SPSS 20.0.

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik regresi berganda dan diolah menggunakan *software* SPSS v20 diperoleh hasil (*output*) hasil regresi berganda. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.870	3.583		3.034	.005
	TX1	.260	.153	.255	1.697	.039
	TX2	.144	.193	.146	1.750	.049
	TX3	.337	.157	.399	2.142	.040

Dependent Variable: TY

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel di atas dapat ditulis persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = 10.807 + 0,26 X^1 + 0,144 X^2 + 0,337 X^3 + \epsilon$$

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi Dari tabel Coefficients kita bisa melihat banyak hal terkait gambaran pengaruh setiap variabelindependen terhadap variabel dependen secara satu persatu. Tabel ini juga memberikan informasi mengenai lolos tidaknya Uji Multikolinieritas dalam Uji Asumsi Klasik melalui nilai Tolerance dan VIF. Berikut perinciannya satu persatu:

Pada Kolom *Unstandarized Coefficients* kita dapat memperoleh dua jenis informasi, yaitu nilai *coefficient* itu sendiri dan standar errornya. Dari output diatas kita dapat lihat nilai *coefficient* dari masing masing sebagai berikut:

- Koefisien Konstanta sebesar 10,870 dengan standar error yang cukup tinggi yaitu 3,583. Artinya nilai dari variabel kinerja sebesar 10,870.
- Variabel komunikasi memiliki koefisien sebesar 0,260 dengan standar error 0,153. Sedangkan nilai dari signifikansinya sebesar 0,039

- c. Variabel motivasi kerja memiliki koefisien 0,144 dengan standar error 0,193. Sedangkan nilai dari signifikansinya sebesar 0,049
- d. Variabel kepuasan kerja memiliki koefisien 0,337 dengan standar error 0,157. Sedangkan nilai dari signifikansinya sebesar 0,040
- e. Sehingga bisa dikatakan bahwa variabel komunikasi, motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

**Uji t (Uji Parsial)**

Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (komunikasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap kinerja pegawai pada Pegawai Sekretariat Daerah Kota Parepare pada tingkat signifikansi  $\alpha=5$  persen secara terpisah atau parsial. Berikut hasil pengujian hipotesis uji t:

**Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.870	3.583		3.034	.005
TX1	.260	.153	.255	1.697	.039
TX2	.144	.193	.146	1.750	.049
TX3	.337	.157	.399	2.142	.040

a. Dependent Variable: TY

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Untuk melihat t tabel dalam pengujian hipotesis pada model regresi, perlu menentukan derajat bebas atau degree of freedom dan hal ini ditentukan dengan rumus:  
 $Df = n - k$

Dimana n = Banyaknya observasi dalam kurun waktu data.

Dimana k = Banyaknya variabel (bebas dan terikat).

Pada analisis regresi digunakan probabilitas dengan mencari nilai tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% = 0,05$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k$  atau  $37-4 = 33$  (n adalah jumlah kurun waktu pada observasi dan k adalah jumlah variabel). Dengan pengujian 1 sisi (signifikansi = 0,05) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,692 sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil output SPSS diatas, kita dapat melihat dimana nilai t-hitung 1,697 > 1,692 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,039 < 0,05$ , maka disimpulkan hipotesis diterima, artinya komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Parepare .
2. Berdasarkan hasil output SPSS diatas, kita dapat melihat dimana nilai t-hitung 1.750 > 1,692 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,049 < 0,05$ , maka disimpulkan hipotesis diterima, artinya motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Parepare .
3. Berdasarkan hasil output SPSS diatas, kita dapat melihat dimana nilai t-hitung 2.142 < 1,692 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,040 < 0,05$ , maka disimpulkan hipotesis diterima, artinya kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Parepare

Sehingga bisa dikatakan bahwa variabel komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

### Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan (uji F) dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare.

#### Hasil Uji F (Uji Simultan)

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.138	3	3.379	2.923	.004 <sup>b</sup>
Residual	50.164	33	1.520		
Total	60.303	36			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), TX3, TX1, TX2

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Untuk melihat F tabel dalam pengujian hipotesis pada model regresi, perlu menentukan derajat bebas atau degree of freedom (df) atau dikenal dengan df2 dan juga dalam F tabel disimbolkan dengan N2. Hal ini ditentukan dengan rumus:

$$df1 = k - 1$$

$$df2 = n - k$$

Dimana n = Banyaknya observasi dalam kurun waktu data.

Dimana k = Banyaknya variabel (bebas dan terikat).

Dalam pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05, dalam hal ini bisa kita uji dengan rumus tersebut. Pada  $df1 = 4 - 1 = 3$  dan pada  $df2 = 37 - 4 = 33$ , maka nilai F tabel adalah 2,89.

Berdasarkan hasil output SPSS di atas kita dapat melihat dimana nilai F ratio lebih besar dari pada nilai F tabel ( $2,923 > 2,89$ ) dengan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare.

#### Kepuasan Kerja Berpengaruh Dominan terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan dari hasil penelitian ini ternyata variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Kerja terbukti memiliki pengaruh yang paling dominan dari pada variabel bebas yang lain yaitu variabel komunikasi dan motivasi, Hal tersebut terlihat pada uji regresi berganda yang menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai terbesar dengan dan t hitung 2.142. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai variabel komunikasi dan motivasi, sehingga ini membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja secara linier sangat berkaitan dan terbukti lebih besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare. Hal ini berarti semakin lancar komunikasi antar pegawai atau antara pimpinan dan stafnya maka semakin tinggi pula tingkat kinerja pegawai.
2. Variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare. Hal ini berarti motivasi kerja merupakan faktor yang penting dalam peningkatan kinerja pegawai. Semakin tinggi motivasi kerja maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.
3. Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.
4. Secara simultan komunikasi, motivasi, dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare.
5. Variabel komunikasi berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pengukuran akan secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare.

## **SARAN**

1. Untuk organisasi
  - a. Perlu penerapan komunikasi, motivasi, dan kepuasan kerja yang lebih baik lagi pada berbagai kondisi dan situasi sehingga dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Parepare.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam merumuskan kebijakan organisasi terutama berkaitan dengan kinerja pegawai sehingga nantinya dapat mencapai tujuan organisasi secara optimal
2. Untuk peneliti
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana dalam pembelajaran untuk mengintegrasikan pengetahuan dengan terjun langsung ke lapangan sehingga dapat melihat apakah praktik pembelajaran yang dilakukan selama ini sudah efektif dan efisien
  - b. Mengingat kepuasan kerja memberikan pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai, maka disarankan mempertahankannya. Sedangkan variabel komunikasi yang menempati urutan terakhir dari variabel yang mempengaruhinya masih perlu ditingkatkan dengan memberdayakan secara maksimal indikator-indikator yang membentuknya.
3. Untuk Peneliti Yang Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham H. Maslow. 1994. *Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan hierarki Kebutuhan Manusia)*. PT PBP, Jakarta
- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. BumiAksara
- Henry Simamora. (1995/ *Manajemen Sumber DayaManusia*. Yogyakarta :Bagian Penerbitan STIE YKPN
- Mangkunegara, Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mas'ud, Fuad 2004, *Survai Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Muhammad. 2002. *Kebijakan Moneter dan Fiskal dalam Islam*. Jakarta: Salemba Empat
- Pratminingsih, Sri Astuti. (2006). *Komunikasi Bisnis (Edisi pertama)*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat. Siagian, Sondang P. 1993. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Siagian, Sondang P. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesepuluh Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D Alfa Beta*
- Veithzal Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat
- Zuhdi, Darmiyati, 2011 *Pendidikan Karakter*. Yogyakarta: UNY Pres