

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN di PT. INDO SUHARJAYA  
(NARMA TOSERBA) CABANG MUSTIKA JAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program  
Strata Satu Program Studi Manajemen



**Oleh:**

**Dina Fauziah Andini**

**NIM: 2016511160**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA  
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1  
JAKARTA  
2020**



## ABSTRAK

Kepemimpinan, Komunikasi dan Kepuasan Kerja merupakan tiga dari beberapa faktor yang diduga relatif besar dalam mempengaruhi kinerja pegawai PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya. Untuk membuktikan pengaruh ketiganya maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.

Penelitian dilakukan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya dengan mengambil 80 karyawan sebagai sampel penelitian yang dihitung menggunakan sampel jenuh. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penilaian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Penelitian dilakukan dengan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Analisis regresi sederhana dan ganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-F.

Penelitian menghasilkan tiga temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu: 1) Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai; 2) Komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan; 3) Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan kinerja karyawan disarankan agar dilakukan upaya memperbaiki komunikasi dan kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci :

Kepemimpinan, Komunikasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

## ABSTRACT

*Leadership Communication and Job Satisfaction is three of factors were relatively large in influencing the performance of employees. PT Indo Suharjaya (narma department Store) Mustika Jaya Branch. To prove the influence of three, this research was conducted with the aim of knowing the influence of leadership, communication and job satisfaction on the performance of employees of PT. Indo suharjaya (Narma department Store) Mustika Jaya Branch.*

*The research was conducted out at PT. Indo Suharjaya (Narma department Store) Mustika Jaya Branch by taking 80 employees as the calculated research sample. using saturated samples. Data were collected using a closed questionnaire instrument with five rating scales from strongly disagree to strongly agree. The research was conducted in a quantitative way by describing the research data and conducting inference analysis. Simple and multiple regression analysis were used as analysis tools. While hypothesis testing is done by t-test and F-test.*

*The study resulted in three main findings in accordance with the proposed hypothesis, namely: 1) Leadership has no significant effect on employee performance: 2) Communication has a positive effect on employee performance: 3) Job satisfaction has a positive influence on employee performance.*

*Based on the results of such findings to improve performance employees are advised to take effort to improve communication and satisfaction the work of employees.*

**Keywords :**

*Leadership, Communication, Job Satisfaction, Employee Performance*

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan ridha-Nya yang telah diberikan kepada saya, maka skripsi saya dengan judul “PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KINERJA KARYAWAN DI PT. INDO SUHARJAYA (NARMA TOSERBA) CABANG MUSTIKA JAYA” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta, bahwa untuk seluruh mahasiswa semester akhir diharuskan menyusun skripsi untuk menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga dikesempatan ini saya dengan rasa hormat ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat membantu baik yang terlibat secara langsung maupun tidak secara langsung dalam pelaksanaan penyusunan ini, sekali lagi saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Dra.Yuli Triastuti, MM selaku pembimbing yang tidak kenal lelah meluangkan waktu dan membantu saya dalam bimbingan proposal dan skripsi.
2. Dr. Susanti Widhiastuti, S.E, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 STIE IPWIJA.
3. Dr. Suyanto, S.E, M.M, M.Ak, CA. selaku Ketua STIE IPWIJA.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

4. Dr. Sri Lestari Prasilowati, M.A selaku Ketua Yayasan IPWIJA.
5. Pimpinan dan staf PT. Indo Suharjaya yang telah meluangkan waktu membantu kelancaran penelitian.
6. Civitas Akademik STIE IPWIJA
7. Rekan-rekan D7, E9 dan F15 yang senantiasa membantu dalam penyusunan skripsi serta memberi dukungan dan dorongan semangat.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE IPWIJA khususnya konsentrasi Sumber Daya Manusia.
9. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan semangat.
10. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan bapak, ibu, dan rekan-rekan sekalian mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan dalam skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis dengan senangtiasa menerima kritik dan saran dari pembaca yang bertujuan untuk meningkatkan mutu laporan ini.

Cibubur, Agustus 2020

Penulis

Dina Fauziah Andini



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN ORISINALITAS</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DIAGRAM</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB 2 TINJUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Kepemimpinan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kepemimpinan.....	14
2.1.2.2 Sifat-sifat Kepemimpinan.....	15
2.1.2.3 Teori Kepemimpinan .....	16
2.1.2.4 Dimensi dan Indikator Kepemimpinan.....	16
2.1.3 Komunikasi.....	18
2.1.3.1 Pengertian Komunikasi.....	18
2.1.3.2 Fungsi-fungsi Komunikasi.....	18
2.1.3.3 Saluran Komunikasi.....	20
2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Komunikasi.....	21
2.1.4 Kepuasan Kerja.....	22
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	22
2.1.4.2 Teori Kepuasan kerja.....	23
2.1.4.3 Penyebab Kepuasan Kerja .....	24
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	25
2.1.5 Kinerja Karyawan.....	26
2.1.5.1 Pengertian Kinerja .....	26
2.1.5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	27
2.1.5.3 Indikator-indikator Kepuasan Kerja .....	28
2.2 Penelitian terdahulu .....	30
2.3 Kerangka pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis .....	37
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Desain Penelitian .....	38

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



3.3	Operasionalisasi Variabel .....	40
3.4	Populasi, Sampel dan Metode Sampling .....	42
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6	Instrumen Variabel Penelitian .....	44
3.6.1	Uji Validitas .....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.7	Metode Analisis dan pengujian Hipotesis .....	46
3.7.1	Metode Analisis .....	46
3.7.2	Pengujian Hipotesis .....	49
<b>BAB 4</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Gambaran Umum .....	50
4.1.1.1	Visi dan Misi.....	51
4.1.1.2	Filosofi .....	51
4.1.1.3	Job Description.....	52
4.1.1.4	Struktur Organisasi.....	57
4.1.2	Deskriptif dan Responden.....	58
4.1.2.1	Jenis Kelamin .....	58
4.1.2.2	Usia Responden.....	59
4.1.2.3	Masa kerja .....	60
4.1.3	Pengujian Persyaratan Analisis .....	61
4.1.3.1	Uji Validitas .....	61
4.1.3.2	Reliabilitas.....	66
4.1.3.3	Uji asumsi Klasik .....	68
4.1.4	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	72
4.1.4.1	Analisis Regresi Ganda .....	72
4.1.5	Pengujian Hipotesis .....	75
4.1.5.1	Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	75

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



4.1.5.2 Uji Simultan (Uji f) .....	78
4.2 Pembahasan Penelitian .....	79
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Media Komunikasi.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	38
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	60
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan.....	62
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Komunikasi.....	63
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	64
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	65
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan.....	66
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi.....	66
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja.....	67
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan.....	67
Tabel 4.12 Kolmogrov .....	68
Tabel 4.13 Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.14 Autokorelasi.....	70
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi R.....	73
Tabel 4.16 ANOVA .....	73
Tabel 4.17 Regresi Linier Ganda .....	74
Tabel 4.18 Uji t.....	75
Tabel 4.19 Uji F .....	78

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal Karyawan .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	57
Gambar 4.2 P-Plot Heteroskedastisitas .....	72



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## DIAGRAM

Diagram 4.1 Jenis Kelamin .....	58
Diagram 4.2 Usia Responden.....	59
Diagram 4.3 Masa Kerja .....	60



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian .....	
Lampiran 2. Data Tabulasi X1 (Kepemimpinan) .....	
Lampiran 3 Data Tabulasi X2 (Komunikasi) .....	
Lampiran 4 Data Tabulasi X3 (kepuasan Kerja) .....	
Lampiran 5 Data Tabulasi Y (Kinerja Karyawan) .....	
Lampiran 6 : Hasil Ouput SPSS 16 .....	



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan zaman khususnya dalam dunia bisnis ditandai dengan adanya informasi, teknologi, kebutuhan sumber daya manusia dengan kompetensi tinggi serta persaingan usaha yang ketat. Dalam sistem operasi perusahaan, bukan hanya keunggulan teknologi dan ketersediaan material saja yang menjadi kunci sukses perusahaan, akan tetapi potensi sumber daya manusia juga merupakan salah satu modal yang memegang peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Manusia adalah faktor penggerak yang merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan setiap kegiatan perusahaan sesuai dengan fungsinya dalam manajemen.

Tugas manajemen perusahaan yaitu untuk mengelola, mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia agar perusahaan dapat melakukan perbaikan atau pengembangan secara efektif dan efisien untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup bagi perusahaan. Suatu keberhasilan perusahaan itu tercermin pada kesejahteraan para karyawannya. Keuntungan yang dapat diperoleh bagi pemimpin perusahaan yaitu ketika karyawan merasa bahagia, nyaman, dan sehat. Karyawan yang sehat merupakan karyawan yang produktif serta karyawan adalah aset yang memang harus dijaga oleh perusahaan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Kinerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Bhaskara dan Sandroto, 2011 dalam Siswanti, 2018). Perbaikan kinerja baik individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan.

Untuk mencapai suatu kinerja yang maksimal, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan. (Handoko, 2011). Seorang pemimpin juga dituntut untuk dapat mengendalikan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya. Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan untuk mempengaruhi semangat, kegairahan, keamanan, kualitas kerja dan prestasi organisasi, serta kemampuan memberikan peranan dalam mendorong individu dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi (Siswanti, 2018).

Kepemimpinan juga adalah kekuatan, semangat, kemampuan yang dimiliki seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain yang mengikuti hasil pemikirannya atau mengerjakan apa yang diharapkan sebagaimana yang telah ditentukan. Oleh



karena itu, kepemimpinan ialah kemampuan untuk mempengaruhi manusia dalam melakukan dan tidak melakukan sesuatu (Badu dan Djafri, 2017)

Selain kepemimpinan, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh komunikasi. Dimana komunikasi sendiri adalah proses penyampaian atau pernyataan informasi baik berupa gagasan, pikiran, fakta, dan nilai seseorang baik secara langsung ataupun lewat alat komunikasi. Komunikasi bisa melalui individu-individu dalam suatu hubungan kelompok, organisasi, dan masyarakat yang menciptakan pesan untuk satu sama lain disuatu lingkungan. Adanya komunikasi pada kinerja perusahaan menjadi semakin baik ataupun sebaliknya.

Komunikasi adalah suatu proses melalui seseorang menyampaikan pesan (biasanya dalam bentuk kata-kata dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya) (Hoyland, Janis & Kelley).

Komunikasi adalah proses penerimaan dan pengiriman suatu pesan di antara dua orang atau kelompok dengan orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (De Vito dalam Suharsono & Dwiantara, 2013).

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi.

Penelitian dilakukan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya yang beralamat di Jalan Hj.Djole, Padurenan Bekasi. Narma adalah perusahaan



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



retail yang menjual barang-barang konsumsi seperti sembako, *snack*, minuman dll. Selain itu narma juga menjual barang *Non Food* seperti elektronik dan barang bangunan.

Kepemimpinan menjadi faktor yang paling penting dalam melaksanakan pekerjaan suatu perusahaan, tidak terkecuali di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya. Pemimpin melakukan peningkatan kualitas kinerja karyawan dengan melakukan komunikasi serta menjaga kepuasan kerja karyawan dengan baik. Berikut ini datayang dapat menggambarkan keadaan PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.

**Gambar 1.1**  
**Jadwal Karyawan Periode 26 NOV – 25 DES**

Sumber :PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Dari data diatas dapat dilihat bahwa tugas seorang pemimpin juga adalah mengatur jadwal absensi karyawan. Selain hal tersebut manajer *store* sebagai pemimpin mempunyai tanggung jawab sebagai berikut :

1. Memastikan SOP berjalan
2. Mengatur barang masuk samapai barang siap dijual
3. Mengatur perekrutan karyawan
4. Memastikan operasional toko berjalan dengan baik dan benar

Serta manajer juga menerapkan sistem komunikasi baik secara lisan dan tertulis. Fungsi komunikasi sendiri juga sebagai penghubung informasi dari atasan kepada bawahan agar perusahaan berjalan dengan baik. Pertukaran informasi ini didalam perusahaan sangat membantu dalam usaha menjalin dan mengikat suatu organisasi menjadi satu kesatuan yang utuh dan juga berfungsi sebagai alat untuk mengkoordinasikan dan mempersatukan semua yang ada dalam struktur perusahaan.

Penyampaian komunikasi yang dilakukan oleh manajer *store* baik lisan maupun tertulis yaitu :

1. Mengadakan *Briefing* setiap pagi yang dipimpin oleh manajer *store* sebelum karyawan melakukan tugas masing-masing baik berupa nasihat, instruksi, dan pengarahan.
2. Menetapkan agenda rapat setiap akhir bulan.
3. Manajer memberikan instruksi langsung kepada karyawan.
4. Komunikasi melalui peraturan tata tertib karyawan yang ada dibagikan kepadaseluruh karyawan yang diterbitkan oleh perusahaan.



5. Komunikasi melalui papan pengumuman tentang agenda rapat, seminar, dan presentasi.
6. Komunikasi melalui surat perintah yang diterbitkan atasannya oleh pimpinan yang berwenang melalui surat keterangan, telegram, fax, serta melalui surat masuk dan keluar lainnya yang berhubungan dengan perusahaan.

Berikut data tentang media komunikasi yang digunakan di PT. Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.

**Tabel 1.1**  
**Media Komunikasi PT. Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya**

No	Media Komunikasi	Jenis	Jumlah
1	Tata tertib perusahaan	Buku Paduan	0
2	Komputer	PC	12
3	Telephone + Fax	Kabel	2
4	Printer	Inkjet	4
5	Ruang Rapat	Ruang Tertutup	1
6	Internet	Intranet	5
Jumlah			24

Sumber : PT. Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya

Dari tabel tersebut dapat diketahui beberapa media komunikasi yang dipakai sangat membantu pemimpin ataupun karyawan dalam berkomunikasi. Kinerja karyawan juga dapat ditingkatkan dengan adanya kepuasan kerja. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut.



Dalam unit kerja, pegawai tidak hanya sekedar bekerja, akan tetapi menghadapi berbagai macam situasi, misalnya menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan atasan, dengan imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi. Hal ini dipercayai oleh sebagian besar pihak manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat absensi tenaga kerja dan perputaran tenaga kerja (Indrasari, 2017:38).

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang membangun atau tidak membangun diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Mangkunegara, 2017:117). Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai atau karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang bahwa setiap pemimpin dapat mengatur karyawan dengan baik serta adanya komunikasi yang baik dan juga kepuasan kerja baik terhadap karyawan maka kinerja karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya seharusnya meningkat setiap tahun. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya."**



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang disebutkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih lanjut dan memberikan informasi secara detail tentang:

1. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan. Adapaun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian di bidang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan kepemimpinan, komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
2. Manfaat praktis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai input bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan kepemimpinan, komunikasi dan kepuasan kerja dalam rangka peningkatan kinerja karyawan.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan kinerja karyawan di PT. Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu :

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## **BAB 2 KAJIAN PUSTAKA**

Memaparkan konsep berupa kajian teori kepemimpinan, komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan disertai hasil penelitian yang terdahulu, kerangka pemikiran dan pengajuan hipotesis.

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Memaparkan tentang metode penelitian, pengujian instrumen berupa uji *validitas* dan *reabilitas*, pengujian model regresi berupa Uji t dan F, populasian sampel, serta metode analisis Statistik dibantu dengan Program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

## **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Memaparkan hasil penelitian dan pembahasan dimana didalamnya menjelaskan mengenai gambaran umum PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya, Karakteristik responden, Pengujian data, Deskripsi variabel pengujian data, Analisis data penelitian dan Pembahasan.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Memaparkan Kesimpulan dan Saran dari hasil penelitian yang dilakukan dan telah dibahas di bab sebelumnya.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

###### 2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia didalam sebuah organisasi perusahaan (Hasibuan, 2017:10).Manajemen sumber daya manusia yaitu berkenaan dengan nilai kultur organisasi dan tidak hanya menciptakan aspek-aspek yang rasional dan nyata seperti struktur dan teknologi, tetapi juga pencipta ideologi bahsa, serta kepercayaan (T.E.M.S, 2017:2).

Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi (Sutrisno : 2017).

Dari pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa MSDM adalah sebagai suatu perencanaan, pengendalian, pemeliharaan, pengembangan serta pengawasan dengan maksud untuk mencapai tujuan yang terinci dalam sebuah perusahaan.

###### 2.1.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Terdapat beberapa fungsi utama MSDM, yaitu :



### 1. Perencanaan untuk kebutuhan SDM

Fungsi perencanaan kebutuhan SDM meliputi dua kegiatan utama, yaitu :

- Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek maupun panjang
- Analisis jabatan untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dibutuhkan.

Kedua fungsi tersebut sangat membantu dalam melaksanakan kegiatan MSDM secara efektif.

### 2. *Staffing* sesuai dengan kebutuhan organisasi

Setelah kebutuhan SDM ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia, dalam hal ini ada dua kegiatan yaitu :

- Penarikan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan.
- Seleksi atau pemilihan para calon pelamar yang dinilai paling memenuhi syarat.

Umumnya rekrutmen dan seleksi diadakan dengan memusatkan perhatian pada ketersediaan calon tenaga kerja baik yang berada di luar organisasi (*eksternal*) maupun dari dalam organisasi (*internal*).

### 3. Penilaian kinerja

Kegiatan ini dilakukan setelah pelamar atau calon pegawai dipekerjakan dalam kegiatan organisasi. Organisasi menentukan bagaimana sebaiknya bekerja dan kemudian memberi penghargaan atas kinerja yang dicapai.



#### 4. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja

Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM demi meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan. Memperbaiki kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui kualitas kehidupan kerja dan program-program perbaikan produktifitas. Memperbaiki kondisi fisik kerja guna memaksimalkan kesehatan dan keselamatan pekerja.

#### 5. Pencapaian efektifitas hubungan kerja

Setelah tenaga kerja yang dibutuhkan dapat terisi, organisasi kemudian mempekerjakannya, memberi gaji dan memberi kondisi yang akan membuatnya merasa tertarik dan nyaman bekerja. Untuk itu organisasi juga harus membuat standar bagaimana hubungan kerja yang efektif dapat diwujudkan. Dalam hal ini terdapat tiga kegiatan utama, yaitu:

- Mengakui serta menaruh rasa hormat terhadap hak-hak pekerja,
- Melakukan tawar-menawar dan menetapkan prosedur bagaimana keluhan pekerja disampaikan,
- Melakukan penelitian tentang kegiatan-kegiatan MSDM.

#### 2.1.1.3. Tujuan MSDM

Menurut Cushway, tujuan MSDM meliputi:

- Memberi pertimbangan rnanajernen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan



berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal,

- Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya,
- Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.

## 2.1.2. Kepemimpinan

### 2.1.2.1 Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dipunyai seseorang untuk mempengaruhi orang lain, dapat memberi motivasi, serta memberikan proses arahan kepada orang lain (Farida & Hartono, 2016).

Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi seseorang agar mau ikut bekerjasama dalam suatu tujuan yang memang diinginkan bersama (Martoyo, 2012).

Kepemimpinan juga merupakan proses mempengaruhi, mengarahkan, dan mengkoordinasi segala kegiatan kelompok atau organisasi. Pengertian ini menjelaskan bahwa seseorang berpengaruh kepada staf agar mereka bekerja secara suka-cita dan penuh kreatif dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Northouse, 2013).

Dari pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan Kepemimpinan disini berperan dalam proses kerja diperusahaan dimana seorang pemimpin memiliki



tanggung jawab penuh atas bawahan. Seperti memberi arahan, motivasi, dan mengkoordinasi segala kegiatan dalam sebuah kelompok maupun organisasi.

### 2.1.2.2 Sifat-Sifat Kepemimpinan

Menurut buku ajar manajemen sumber daya manusia Universitas Muhammadiyah Ponorogo ada beberapa sifat, yaitu :

#### 1) Keinginan untuk menerima tanggung jawab

Apabila seseorang pemimpin menerima kewajiban untuk mencapai suatu tujuan, berarti ia bersedia untuk bertanggung jawab apa yang dilakukan bawahannya.

#### 2) Kemampuan untuk bisa “*Perceptive*” (kepekaan terhadap fakta)

Ia memerlukan kemampuan untuk memahami bawahannya sehingga ia dapat mengetahui kekuatan mereka, kelemahan mereka juga berbagi ambisi yang ada.

#### 3) Kemampuan untuk bersikap Obyektif

Obyektifitas adalah kemampuan untuk melihat suatu peristiwa atau masalah secara rasional. Obyektivitas merupakan perluasan dari kemampuan dan kenyataan lain. Sedangkan obyektifitas membantu pimpinan untuk meminimalkan emosional dan pribadi yang mungkin mengaburkan realitas.

#### 4) Kemampuan untuk menentukan prioritas

Seorang pimpinan yang pandai adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk memilih/menentukan mana yang penting dan mana yang tidak.



### 5) Kemampuan untuk berkomunikasi

Kemampuan untuk memberikan dan menerima merupakan keharusan bagi seorang pemimpin.

#### 2.1.2.3 Teori Kepemimpinan

Menurut Hasibuan (2001) ada teori yang menerangkan faktor-faktor yang terdapat dalam kepemimpinan dan sifat kepemimpinan tersebut antara lain :

##### a. Teori Sifat

Teori ini menyatakan bahwa untuk menentukan sifat-sifat kepemimpinan yang baik, perlu diteliti secara induktif, mengamati mereka yang diakui sebagai pemimpin yang berhasil dan menyebutkan sifat-sifat yang dimilikinya masing-masing.

##### b. Teori Situasional


Teori ini berpendapat bahwa kepemimpinan dipengaruhi oleh keadaan pemimpin, pengikut, organisasi dan lingkungan social (ekonomi, budaya, agama, moral dan politik).

#### 2.1.2.4 Dimensi dan Indikator Kepemimpinan

Veitzhal Rivai (2012:53) mengemukakan kepemimpinan dibagi kedalam kelima dimensi dan Sembilan indikator, yaitu :

##### 1. Kemampuan untuk membangun serta membina kerjasama dan hubungan yang baik



- 
- a) Membina kerjasama dan hubungan baik dengan bawahan dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab masing-masing.
  - b) Kemampuan seorang pemimpin yang dapat mendorong atau memotivasi bawahannya.
2. Kemampuan yang efektifitas
    - a) Mampu menyelesaikan tugas diluar kemampuan
    - b) Menyelesaikan tugas tepat waktu
    - c) Hadir tepat waktu dan tidak terlambat
  3. Kepemimpinan yang partisipatif
    - a) Pengambilan keputusan secara musyawarah
    - b) Dapat menyelesaikan masalah secara tepat
    - c) Mampu meneliti masalah yang terjadi pada pekerjaan
  4. Kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau waktu
    - a) Bersedia untuk membawa kepentingan yang lebih luas, yaitu kepentingan organisasi menggunakan waktu sisa untuk keperluan pribadi
    - b) Mampu dalm menyelesaikan tugas sesuai dengan target
  5. Kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau wewenang
    - a) Tanggung jawab seorang pemimpin dalam menyelesaikan tugas mana yang harus ditangani sendiri dan mana yang harus ditangani secara kelompok
    - b) Memberikan bimbingan dan pelatihan dalam pengambilan keputusan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

### 2.1.3. Komunikasi

#### 2.1.3.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau peristiwa yang mudah dipahami antara orang satu dengan orang lainnya baik secara lisan maupun tulisan (Karyaningsih,2018.1). Komunikasi adalah proses yang melibatkan dua orang atau lebih yang berproses pada pemindahan pesan yang dapat dilakukan melalui lisan, tulisan maupun sinyal-sinyal *nonverbal* (Purwanto, 2015).

Komunikasi yaitu proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Mangkunegara, 2017:145)

Dari pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan Komunikasi adalah proses penyampaian ide, gagasan, serta informasi antara dua orang atau lebih baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi adalah hal yang memang selalu ada dalam setiap perusahaan dimana terjadinya interaksi antar atasan dengan bawahan juga terjadi lewat adanya komunikasi.

#### 2.1.3.2. Fungsi-Fungsi Komunikasi

Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu komunikasi suatu pengantar mengutip Kerangka berfikir William I. Gorden mengenai fungsi-fungsi komunikasi yang dibagi menjadi empat, yaitu :

1. Fungsi Komunikasi Sosial



Komunikasi itu penting membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan. Pembentukan konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Pernyataan eksistensi diri orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi diri atau pernyataan eksistensi diri. Ketika berbicara, kita sebenarnya menyatakan bahwa kita ada.

#### 2. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ekspresif dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi kita) melalui pesan-pesan non verbal.

#### 3. Fungsi Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dalam acara tersebut orang mengucapkan kata-kata dan menampilkan perilaku yang bersifat simbolik.

#### 4. Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum : menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan juga untuk menghibur. Suatu peristiwa komunikasi sesungguhnya seringkali mempunyai fungsi-fungsi tumpang tindih, meskipun salah satu fungsinya sangat menonjol dan mendominasi.





### 2.1.3.3. Saluran Komunikasi

Menurut Handoko : 2001 Saluran komunikasi ada tiga tipe horizontal, vertikal, dan diagonal yaitu :

#### 1) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal meliputi hal-hal berikut :

- Komunikasi diantara para anggota dalam kelompok kerja
- Komunikasi yang terjadi antara dan diantara departemen pada tingkatan organisasi yang sama.

Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat koordinatif dan merupakan hasil dari konsep spesialisasi organisasi. Sehingga komunikasi ini dirangsang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi horizontal juga menghindarkan prosedur pemecahan masalah yang lambat.

#### 2) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal terdiri dari komunikasi kebawah dan keatas sesuai rantai perintah. Manajemen seharusnya tidak hanya memusatkan perhatiannya pada komunikasi kebawah, tetapi juga komunikasi keatas.

- Komunikasi Kebawah (*downward communication*)

Dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir kebawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke karyawan lini dan personalia paling



bawah. Maksud utama komunikasi kebawah adalah untuk memberi pengarahan, informasi, instruksi, nasehat/saran dan untuk memberi penilaian kepada bawahan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan dan kebijakan organisasi. Berita ke bawah dapat berbentuk tulisan maupun lisan dan biasanya disampaikan melalui memo, laporan, atau dokumen lainnya.

### 3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan departemen lini dan staf. Tipe komunikasi ini mencakup masalah-masalah lini dan saran staf. Hubungan-hubungan yang ada antara personalia lini dan staf.

#### 2.1.3.4. Dimensi dan Indikator Komunikasi

Dimensi dan indikator komunikasi pada penelitian ini mengacu pada Everett M. Rogers (1998:20), yang menjelaskan pengembangan dimensi dan indikator komunikasi yaitu:

- a. Dimensi kemudahan perolehan informasi yang terdiri dari dua indikator yaitu:
  - Keterlibatan informasi dari pimpinan.
  - Keterlibatan informasi pegawai dengan pegawai
- b. Dimensi kualitas media yang terdiri dari satu indikator yaitu:
  - Efisiensi media dalam penyajian informasi



c. Dimensi muatan informasi yang terdiri dari satu indikator yaitu:

- Kecukupan informasi

## 2.1.4. Kepuasan Kerja

### 2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas yang diberikn kepadanya.

Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja (Badriyah, 2015:229).Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang membangun atau tidak membangun diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Mangkunegara, 2017:117).

Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negatif tentang pekerjaannya dimana sifat pekerjaan seseorang mempunyai dampak tertentu yang akan mempengaruhi pekerjaannya (Sondang, 2018)

Dari pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan setiap orang yang bekerja pastinya mengharapkan memperoleh kepuasan kerja ditempat ia bekerja.



Karena kepuasan kerja sendiri itu mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan yang memang sangat diharapkan oleh seorang manajer.

#### 2.1.4.2. Teori Kepuasan kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja adalah *Two-factor* dan *Value theory*.

##### 1. *Two-Factor Theory*

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (Ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*.

Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada.

Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain), dan bukannya dengan pekerjaan itu sendiri.

Karena faktor ini mencegah reaksi negative, dinamakan sebagai *hygiene* atau *maintenance factors*.

Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan



pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan motivators.

## 2. *Value Theory*

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil mana pun yang menilai tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan oleh seseorang. Maka semakin besar perbedaan, semakin rendah juga kepuasan yang dirasakan.

### 2.1.4.3. Penyebab Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2010:171) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu :

#### a. *Need fulfillment* (pemuahan kebutuhan)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

#### b. *Discrepancies* (perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan.

c. *Value attainment (pencapaian nilai)*

Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

d. *Equity (keadilan)*

Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan ditempat kerja.

e. *Dispositional/genetic components (komponen genetic)*

Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

#### 2.1.4.4. Indikator Kepuasan Kerja

Adapun menurut (Luthans, 2006 dalam Triwahyuni 2017) yang mengemukakan beberapa indikator dari kepuasan kerja sebagai berikut :

- a. Kepuasan dengan sistem pembayaran
- b. Kepuasan dengan promosi
- c. Kepuasan dengan rekan kerja



- d. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri
- e. Kepuasan dengan penelia

## 2.1.5. Kinerja Karyawan

### 2.1.5.1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *performance*. Adapun yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM perusahaan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019:9).

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Masram & Mu'ah : 2017.138).

Kinerja yaitu suatu perilaku yang menunjukkan bahwa betapa pentingnya sebuah proses dalam melaksanakan suatu tugas kerja daripada hasil dalam pembentukan (Amir, 2015).

Dari pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah prestasi atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dan dalam melaksanakan tugasnya ada tanggung jawab yang harus dipenuhi.



### 2.1.5.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Tiffin dan Mc. Cormick (dalam As'ad 2001 :49) menyatakan ada dua macam faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu :

#### 1. Faktor Individual

Yaitu faktor-faktor yang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta faktor individual lainnya.

#### 2. Faktor Situasional

- Faktor fisik pekerjaan, meliputi : metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penentuan ruang, dan lingkungan fisik (penyinaran, temperature dan ventilasi).
- Faktor sosial dan organisasi, meliputi peraturan organisasi, jenis latihan dan pengawasan.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja (*motivation*), disiplin kerja, kepuasan kerja, motivasi.

Menurut Bernardin (dalam Robbins : 2003.260) bahwa kinerja dapat dikatakan baik bila karyawan memenuhi hal sebagai berikut :

- a. Kualitas kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.





- b. Kuantitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
- c. Waktu produksi (*production time*), diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output.
- d. Efektivitas, persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu sampai menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas dibebankan organisasi.
- e. Kemandirian, tingkat dimana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta atau bimbingan dari orang lain, diukur dari persepsi karyawan dalam melakukan fungsi kerjanya masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya.
- f. Komitmen kerja, tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab.

### 2.1.5.3. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:378) adalah sebagai berikut :

#### 1. Kuantitas

Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

#### 2. Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Penentuan kualitas dapat melalui proses analisis jabatan : Analisis jabatan digunakan



untuk menentukan tugas-tugas, tanggung jawab, kondisi kerja, dan interelasi antar jabatan.

### 3. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervise minimum. Menurut Zeithaml & Berry dalam *Journal of marketing* (dalam Sudarmanto, 2009:14) keandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat.

### 4. Kehadiran

Kehadiran yang dimaksud disini yaitu, keyakinan karyawan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja yang tertera pada perusahaan.

### 5. Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan, komunikasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menggunakan beberapa acuan penelitian terdahulu. Berikut ini adalah ringkasan penelitian terdahulu yang menunjukkan beberapa hasil penelitian terdahulu dibawah ini yang menunjukkan beberapa hasil :



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

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rensius Febriandi (2016)	Pengaruh Kepemimpinan (X1) dan Komunikasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi positif terhadap Kinerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero)	Terdapat Variabel Bebas Kepemimpinan (X1) dan komunikasi (X2) terhadap Variabel Terikat Kinerja Karyawan (Y)	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada kepuasan kerja
2	Suci Rahmawati (2016)	Pengaruh Komunikasi (X1) dan Komitmen (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Komunikasi dan Komitmen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada CV Eq Trans Sukoharjo)	Terdapat Variabel bebas Komunikasi (X) dan Variabel Terikat Kinerja Karyawan (Y)	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada kepemimpinan dan kepuasan kerja
3	Florida Dessy Putri Sanuddin dan A.M.	Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) Terhadap	Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Kepuasan	Terdapat Variabel Bebas Kepuasan Kerja (X) dan Variabel	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



	Rosa Widjojo (2013)	Kinerja Karyawan (Y)	Kerja dan Motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT.Semen Tonasa	Terikat Kinerja Karyawan (Y)	kepemimpinan dan Komunikasi
4	Rizki Novriyanti Zahara dan Hajan Hidayat (2017)	Pengaruh Kepuasan(X1) dan Disiplin Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan(Y)	Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Kepuasan dan Disiplin Kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank di Kota Batam	Terdapat Variabel bebas Kepuasan (X) dan Variabel Terikat Kinerja Karyawan (Y)	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada kepemimpinan dan Komunikasi
5	Profesi Zalukhu (2018)	Pengaruh Kompensasi (X1) dan Kepemimpinan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Kompensasi dan Kepemimpinan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Surya Madju Anugrah	Terdapat Variabel bebas Kepemimpinan (X)	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (X) tidak ada Komunikasi pada variabel dependen yang dipakai adalah Kepuasan Kerja
6	Iwan	Pengaruh	Hasil	Terdapat	Perbedaan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



	Kurnia Wijaya (2018)	Kepuasan Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	menunjukkan bahwa Pengaruh Kepuasan Kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas	Variabel bebas Kepuasan (X) dan Variabel Terikat Kinerja Karyawan (Y)	terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada kepemimpinan dan Komunikasi
7	I Putu Eka Yasa Darmaja (2015)	Pengaruh Kepemimpinan (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja positif terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Daerah Tingkat 1 Bali Sub Unit Sangiang Tahun 2013	Terdapat Variabel Bebas Kepemimpinan (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap Variabel Terikat Kinerja Karyawan (Y)	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada komunikasi
8	Rizka Amelia Lubis (2016)	Pengaruh Komunikasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)	Komunikasi dan Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiant	Terdapat Variabel Bebas Komunikasi (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap Variabel Terikat Kinerja Karyawan (Y)	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada kepemimpinan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



			ar.		
9	Sumiati Paramban (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)	Hasil menunjukkan bahwa pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pada Pusdiklat Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	Terdapat Variabel bebas Kepuasan (X) dan Variabel Terikat Kinerja Karyawan (Y)	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada kepemimpinan dan Komunikasi
10	Rahayu Saputri dan Nur Rahmah Andayani (2018)	Pengaruh Kepemimpinan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) Pada Departemen Production Di PT Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam	Hasil Menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara	Terdapat Variabel Bebas Kepemimpinan (X1) dan terhadap Variabel Terikat Kinerja Karyawan (Y)	Perbedaan terdapat pada Variabel Independen (x) tidak ada variabel Komunikasi dan Kepuasan Kerja

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



			simultan variabel kepemimpinan dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Departemen Production Di PT Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam	
--	--	--	---	--

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian yang terdapat pada penjelesan diatas kerangka pemikiran yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan(X1), Komunikasi (X2), Kepuasan Kerja (X3) dan Kinerja Karyawan (Y).

Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi seseorang agar mau ikut bekerjasama dalam suatu tujuan yang memang diinginkan bersama (Martoyo, 2012).

I Putu Eka Yasa Darmaja (2015) Hasil meunjukkan bahwa Pengaruh Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Daerah Tingkat 1 Bali Sub Unit Sangiang Tahun 2013. Rensius Febriyandi (2016) Hasil meunjukkan bahwa Pengaruh Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Profesi Zalukhu (2018) Hasil



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STE IPWI Jakarta

menunjukkan bahwa Kepemimpinan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Surya Madju Anugrah.

Komunikasi yaitu proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Mangkunegara, 2017:145).

Rizka Amalia Lubis (2016) Komunikasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai pada PTBank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.Suci Rahmawati (2016) Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Komunikasi memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada CV Eq Trans Sukoharjo). Rensius Febriyandi (2016) Hasil menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang membangun atau tidak membangun diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Mangkunegara, 2017:117).

Florida Dessy Putri Sanuddin dan A.M. Rosa Widjojo(2013) Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Kepuasan Kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT.Semen TonasaRizka Amelia Lubis (2016) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada PTBank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.Sumiaty Paramban (2018) Hasil menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan dan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

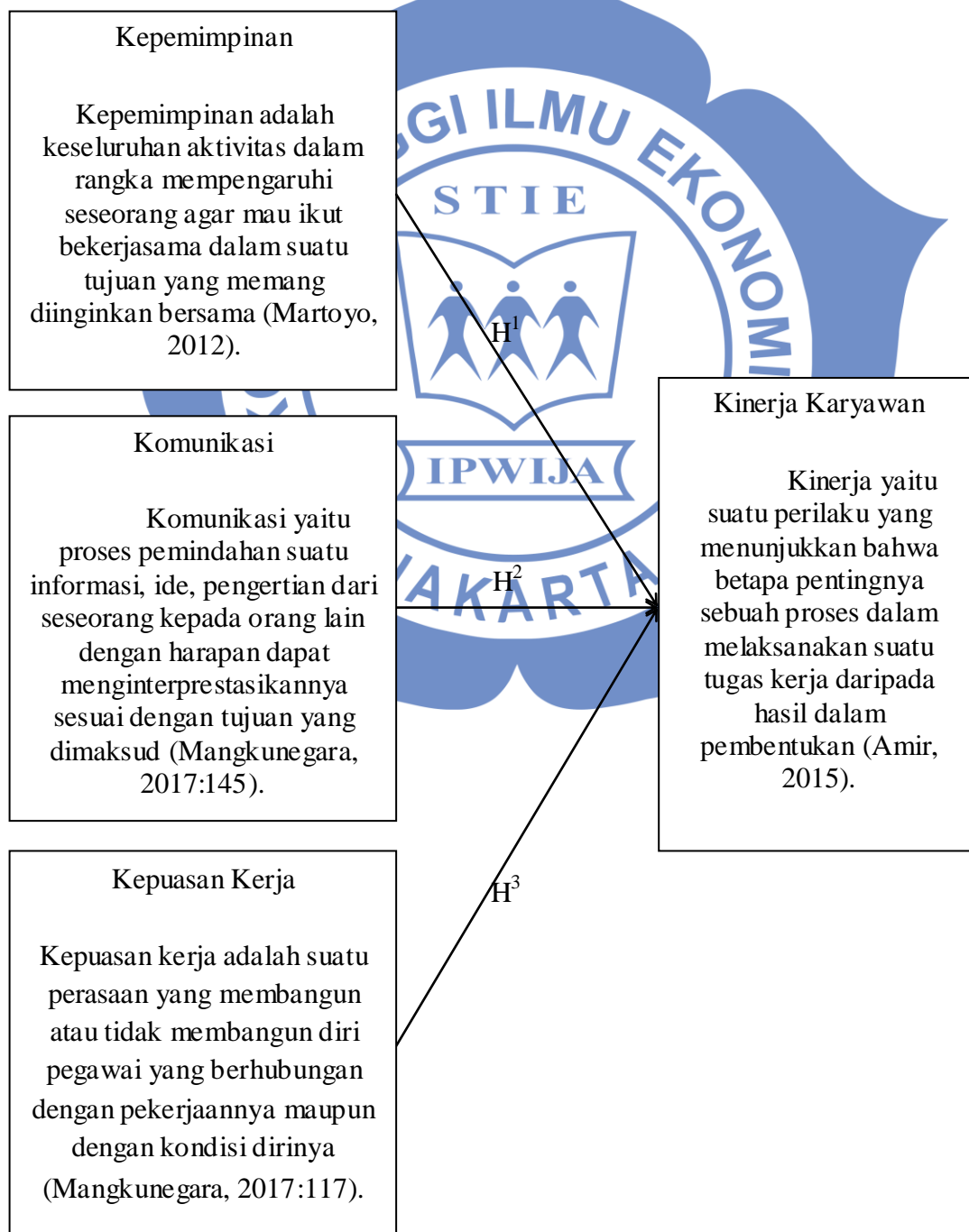
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pada Pusdiklat Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris (Suryabrata, 2018). Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sup>1</sup> : Terdapat Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.

H<sup>2</sup> : Terdapat Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.

H<sup>3</sup> : Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk menghasilkan data yang akurat dalam penelitian skripsi ini, saya selaku penulis mendapatkan data secara langsung dari PT. Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya, yang beralamat di Jalan Hj. Djole, Padurenan Bekasi. Penulis dalam melakukan penelitian ini untuk mengambil data perusahaan adapun waktu penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Waktu penelitian**

No	Kegiatan	Des-Feb				Juni		Juli		Agustus	
		I	II	III	IV	I-II	III-IV	I-II	III-IV	I-II	III-IV
1	Penelitian Terdahulu										
2	Penyusunan Proposal										
3	Pengumpulan Data										
4	Analisis Data										
5	Penyusunan Laporan										

#### 3.2. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* tipe kasual yang berupaya menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Lingkup dalam penelitian ini adalah menguji Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya. Dalam penulisan proposal ini terdapat 2 variabel yaitu :

##### a. Variabel Independen

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)

(Sugiyono, 2009:39). Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas (X1) Kepemimpinan, (X2) Komunikasi, (X3) Kepuasan Kerja.

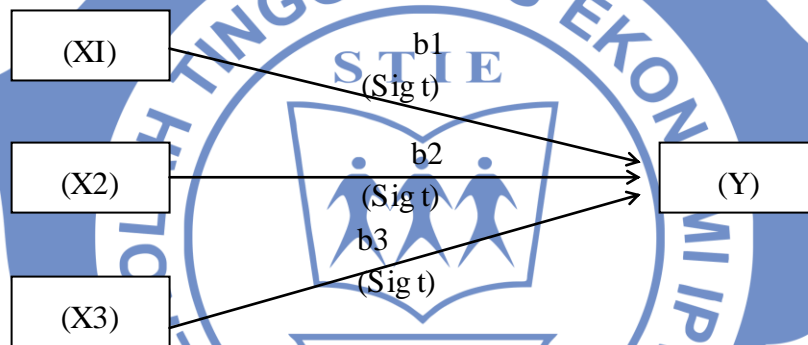
*b. Variabel Dependen*

Variabel terikat merupakan variabel variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2009:39). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen (Y) Kinerja Karyawan.

**Gambar 3.1**  
**Desain Penelitian**

R<sup>2</sup> : (sig.F)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$



Keterangan :

b<sub>1</sub> : variabel independen pertama yaitu Kepemimpinan dengan simbol X1 akan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y)

b<sub>2</sub> : variabel independen kedua yaitu Komunikasi dengan simbol X2 akan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y)

b<sub>3</sub> : variabel independen pertama yaitu Kepuasan Kerja dengan simbol X1 akan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y)

**3.3. Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini definisi operasional variabel penelitian yang merupakan indicator-indikator variabel dapat dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

No	Variabel	Indikator	Skala	Item
1	Kepemimpinan (X1) merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain, dapat memberi motivasi, serta memberikan proses arahan kepada orang lain ( <b>Farida &amp; Hartono, 2016</b> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menentukan tujuan pelaksanaan kerja yang realistis.</li> <li>2) Komunikasi kepada karyawan.</li> <li>3) Melengkapi para karyawan dengan sumber dana yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya.</li> <li>4) Memberikan susunan hadiah yang sepadan untuk mendorong prestasi. Mendelegasikan wewenang dan mengundang partisipasi bawahan (<b>Anoraga, 2003 dalam Zalukhu, 2018</b>)</li> </ol>	Linkert	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan anda baik dalam menentukan tujuan pelaksanaan kerja yang realistis</li> <li>2. Pimpinan memberi kesempatan kepada pegawai untuk memberi saran dan masukan pada saat rapat</li> <li>3. Pimpinan memastikan sumber dana tercukupi untuk keperluan tugas karyawan</li> <li>4. Pimpinan anda memberikan penghargaan sesuai dengan prestasi yang anda lakukan</li> <li>5. Pimpinan anda senang memberi perintah untuk melakukan dan mengulang tugas yang telah diberikan kepada pegawai</li> </ol>
2	Komunikasi (X2) adalah proses penyampaian pesan atau peristiwa yang mudah dipahami antara orang satu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepercayaan (<i>trust</i>)</li> <li>2) Pengambilan keputusan bersama</li> <li>3) Keterbukaan</li> </ol>	Linkert	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikasi dari pimpinan anda sangat jelas</li> <li>2. Informasi dari pimpinan anda dapat anda pahami</li> </ol>



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

	dengan orang lainnya baik secara lisan maupun tulisan <b>(Karyaningsih, 2018)</b>	dalam komunikasi <b>(Wayne Pace, 2005 )</b>		3.Pimpinan dan Karyawan sudah melakukan komunikasi secara baik 4.Komunikasi antar bagian lingkup kantor tersampaikan dengan jelas 5.Pegawai selalu melakukan koordinasi tugas dengan bagian lain 6.Sesama pegawai sudah melakukan komunikasi secara baik
<b>3</b>	Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja <b>(Badriyah, 2015)</b>	1) Imbalan yang pantas 2) Pekerjaan yang secara mental menantang 3) Kondisi yang mendukung 4) Rekan kerja yang mendukung 5) Gaya kepemimpinan dan perilaku atasan <b>(Stephen Robbins, 2001 dalam ariia 2010)</b>	Linkert	1. Upah kerja sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan 2. Pekerjaan yang saya terima sesuai dengan latar pendidikan yang saya miliki 3. Beban pekerjaan yang diberikan kepada saya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki 4. Suhu ruang kerja sangat menunjang aktivitas 5. Saya dapat menggunakan perangkat kerja yang ada dengan optimal
<b>4</b>	Kinerja yaitu suatu perilaku yang menunjukkan bahwa betapa pentingnya sebuah proses dalam melaksanakan suatu tugas kerjadaripada hasil dalam pembentukan <b>(Amir, 2015)</b>	1) Kuantitas 2) Kualitas 3) Keandalan 4) Kehadiran 5) Kemampuan Bekerjasama <b>(Robert L. Mathis dan John H. Jackson</b>		1. Kinerja saya sesuai dengan target pencapaian organisasi 2. Volume pekerjaan yang diberikan organisasi sesuai dengan kemampuan saya 3. Saya selalu teliti



		(2006:378)		dalam melaksanakan pekerjaan yang saya terima 4. Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan rapih 5. Saya hadir tepat waktu dalam bekerja
--	--	------------	--	---

### 3.4 Populasi, Sampel, dan Metode Sampling

Populasi dapat juga diartikan sebagai keseluruhan kelompok orang, peristiwa, benda, atau obyek lain yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti yang nantinya ditarik kesimpulannya (Mulyanto dan Wulandari, 2010). Populasi dalam penelitian di PT. PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya adalah seluruh karyawan yang berjumlah 80 orang.

Sampel adalah bagian (*subset*) dari populasi yaitu sejumlah orang, peristiwa, benda, atau obyek tertentu yang dipilih dari populasi untuk mewakili populasi tersebut (Mulyanto dan Wulandari, 2010). Dalam metode pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik sampling jenuh. Dimana seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Jenis sampel ini digunakan pada populasi yang kecil (Kurang dari 100 bahkan kurang dari 30) dan sangat tepat disebut sebagai sensus.

Besarnya populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja pada PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya yaitu sebanyak 80 orang. Adapun populasi tersebut dijadikan keseluruhannya sebagai sampel yaitu sebanyak 80 orang. Cara pengambilan sampel ini disebut juga dengan sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.



### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### 1. Interview (wawancara)

Merupakan prosedur pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pemimpin perusahaan serta karyawan yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti.

#### 2. Dokumentasi

Merupakan suatu cara mengumpulkan dokumen-dokumen, serta mencatat data-data yang tersedia yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang ada.

#### 3. Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan mengadakan kegiatan pengumpulan bahan-bahan melalui buku-buku bacaan dan *literature* lainnya yang berhubungan dengan topic penulisan ini. Tujuan penelitian kepustakaan ini adalah untuk memperoleh data teoritis guna membangun landasan teori yang kuat agar dapat mendukung penelitian yang penulis lakukan.

### 3.6 Instrumen Variabel Penelitian

Agar memungkinkan para responden menjawab setiap butir pertanyaan, maka digunakan skala linkert. Kebaikan dari skala *linkert* ini adalah menggambarkan keragaman skor/nilai (*variability of scorer*) sebagai akibat dari penggunaan skala yang dalam penelitian ini berkisar antara 1 sampai dengan 5 responden diminta untuk memberi respon terhadap setiap pertanyaan dengan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





memilih salah satu diantara lima kriteria jawaban (Sugiono, 2008 dalam Zalukhu, 2018).

Kategori yang digunakan berdasarkan Skala *Linkert* Adapun responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Untuk jawaban sangat setuju (ST) diberi skor :5
2. Untuk jawaban setuju (S) diberi skor :4
3. Untuk jawaban netral (N) diberi skor :3
4. Untuk jawaban tidak setuju (TS) diberi skor :2
5. Untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor :1

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, dibantu dengan *software* pengolahan data *Statistical Package for social Science* (SPSS) 16.0 .Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas-reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang disusun dapat dimengerti oleh responden dan memiliki konsistensi pengukuran (Ghozali, 2005: 41).

### 3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah sebuah kesesuaian dalam pengukuran data mengukur apa yang akan diukur, dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  (kolom *Corrected Item Total Correlation*) dengan  $r_{tabel}$  (pada table r). Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dinyatakan valid (Ferdinan, 2006 dalam Zalukhu 2018). Untuk mempermudah maka beberapa ahli menyatakan bahwa pernyataan valid apabila nilai Korelasi (kolom *Corrected Item-Total Correlation*)  $> 0,3$ .

### 3.6.2 Uji Reliabilitas



Reliabilitas yaitu sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan memiliki konsisten hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran (Mulyanto dan Wulandari). Uji reliabilitas sendiri dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* yaitu reliabilitas terpenuhi jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ .

### 3.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 3.7.1 Metode Analisis

Analisis regresi linier ganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan tipe data metrik (interval atau rasio). Sebelum analisis regresi linier ganda yang sesungguhnya, dilakukan uji persyaratan analisis yaitu uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi linier ganda dapat diterima secara ekonometrika karena memenuhi penaksiran BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) artinya penaksiran tidak bias, linier dan konsisten. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas, linieritas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 181):

##### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk memastikan bahwa data yang digunakan untuk analisis berasal dari data variabel yang berdistribusi normal. Normalitas yang dimaksud yaitu terpenuhi karena analisis linier ganda merupakan analisis inferensi sehingga data penelitian seharusnya berasal dari yang bertistribusi normal.

##### 2. Uji Asumsi Multikolinieritas



Asumsi inferensi statistic untuk regresi linier ganda adalah bahwa tidak ada korelasi yang sangat kuat antar variabel bebas (tidak menjadi multikolinieritas). Pengujian dilakukan untuk membuktikan bahwa antara variabel bebas satu dengan lainnya merupakan variabel yang setara. Terpenuhiya asumsi ini jika model persamaan regresi ganda tidak memiliki masalah multikolinieritas dibuktikan dengan :

- Nilai tolerance seluruh variabel independen mendekati angka 1 dan atau lebih besar daripada 0,2
- Nilai VIF seluruh variabel independen berada di seputar angka 1 dan tidak boleh lebih dari 10.

### 3. Uji Asumsi Autokorelasi

Uji asumsi autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya korelasi antara kesalahan pengganggu suatu observasi dengan kesalahan pengganggu yang lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi dimana pengujian dilakukan dengan melihat nilai Durbin Watson hasil pengolahan data dibandingkan dengan nilai  $d_l$  dan  $d_u$  pada Durbin-Watson table dengan kriteria sebagai berikut :

- $1.21 < DW < 1.65$  = tidak dapat disimpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$  = tidak dapat disimpulkan
- $1.65 < DW < 2.35$  = tidak dapat disimpulkan
- $DW < 1.21$  dan  $DW > 2.79$  = terjadi autokorelasi

### 4. Uji Asumsi Heteroskedastitas

Heteroskedastitas terjadi jika gangguan muncul dalam fungsi regresi yang mempunyai varian yang berbeda atau tidak sama. Model persamaan yang baik adalah yang tidak memiliki masalah heteroskedastitas yaitu jika titik-titik pada

## © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



grafik scatterplot tersebar acak tidak membentuk suatu pola tertentu seperti segitiga, segiempat, lengkung yang beraturan dan sebagainya.

#### 5. Uji-F (Simultan)

Uji F-test digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen atau menjelaskan kemampuan variabel independen secara bersama-sama dalam menerangkan dependen. Uji-F dapat dilakukan dengan membandingkan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikan anova. Model signifikan selama kolom signifikan (%) < Alpha. Dan sebaliknya jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka model tidak signifikan, hal ini juga ditandai dengan nilai kolom signifansi (%) akan lebih besar dari alpha.

#### 6. Uji-t (Parsial)

Uji-t digunakan untuk menguji apakah pengaruh variabel bebas (kepemimpinan, komunikasi, dan kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) secara terpisah atau parsial.

##### a. Membandingkan nilai $t_{hitung}$ dengan $t_{tabel}$

- Apabila  $t_{tabel} > t_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- Apabila  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

##### b. Menggunakan angka probabilitas signifikan

- Apabila angka probabilitas signifikan > 0.05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### 3.7.2 Pengujian Hipotesis

#### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Pengujiann hipotesis dalam penelitian ini dilakukan terhadap masing-masing hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut :

- 1) Diduga terdapat Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.
- 2) Diduga terdapat Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.
- 3) Diduga terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT.Indo Suharjaya (Narma Toserba) Cabang Mustika Jaya.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Mohammad Faisal.(2015). *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan Konsep dan Penilaian Kinerja Diperusahaan*. Penerbit: Mitra Wacana Media. Hal:83
- As'ad, Mohammad. (2001). *Psikologi Industri. Liberty*. Yogyakarta.
- Badriyah, Mila. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu. Penerbit: Pustaka Setia.
- Badu, Syamsu Q. & Djafri, Novianty.(2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo. Penerbit: Ideas Publishing.
- Darmaja, I Putu Eka Yasa.(2015). *Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Daerah Tingkat 1 Bali Sub Unit Sangiang Tahun 2013*.Bali. Univ: Pendidikan Ganesha.
- Djoko, Purwanto.( 2015). *Komunikasi Bisnis*. Edisi Ketiga. Penerbit: Erlangga.Hal:3
- Febriyanti, Rensius. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sub. Divisi Regional III.2 tanjung KarangBandar Lampung*. Bandar Lampung. Univ : Lampung.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi analisis multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan, Malayu, S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan Kedelapan Belas. Penerbit : Bumi Aksara.
- Indrasari, Meithiana. (2017). *KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*.Yogyakarta. Penerbit: Indomedia Pustaka.
- Karyaningsih, Ponco Dewi. (2018). *Ilmu Komunikasi*. Cetakan Kesatu. Penerbit: Samudra Biru.
- Kreitner, Kinicki. (2010). *Organizational Behavior*.New York: McGraw-Hill
- Lubis, Rizka Amelia. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar*.
- Mangkunegara, AP. (2019).*Evaluasi Kinerja SDM*.Bandung. Penerbit: PT.Refika Aditama.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

- Marlia, Novita. (2010). *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Alam Prima Komputer Bandar Lampung*. Univ: Lampung.
- Masram dan Mu'ah (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional, Cetakan Pertama*. Penerbit: Zifatama Publisher.
- Mathis L. Robert dan John Jackson.(2006). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyanto dan Wulandari.(2010). *Penelitian Metode & Analisis*. Semarang.Penerbit: CV. Agung.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pembangunan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Triwahyuni, Ririn. (2017). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional*. Malang. Univ: Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Northouse, Peter G. (2013). *KEPEMIMPINAN Teori dan Praktek*. Edisi Keenam. Jakarta. Penerbit: Indeks.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules.(2005). *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Editor: Dedy Mulyana. Bandung.PT. Remaja Rosdakarya.
- Paramban, Sumiati. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pusklat Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*. Jakarta. Univ: Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Rahmawati, Suci. (2016). *Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada CV EQ Trans Sukoharjo)*. Univ: Muhammadiyah Surakarta.
- Robbins, Stephen, P. (2003). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sanuddin FDP dan Widjojo, A.M Rosa.(2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Semen Tonasa*. Univ: Atma Jaya Yogyakarta.
- Saputri, R dan Andayani, N.R. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Production Di PT Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam*.
- Siagian, Sondang P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua Puluh Enam. Jakarta. Penerbit: Bumi Aksara. Hal: 295.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

- Siswanti, Yuni. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan, Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi*. Univ: Lampung.
- Sugiyono.(2009). *Metodologi Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Penerbit: ALFABETA.
- Suharsono dan Dwiantara, Lucas. (2013). *Komunikasi bisnis : peran komunikasi interpersonal dalam aktivitas bisnis*. Yogyakarta.Penerbit: CAPS.
- Suryabrata, Sumadi. (2018). *Metodologi Penelitian*.Cetakan kedua puluh delapan. Bandung. Penerbit: Rajawali Pers.
- Sutrisno, Edy.(2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan Kesembilan. Jakarta. Penerbit: Kencana.
- Tinneke Evie Meggy Sumual.(2017).*Manajemen Sumber Daya Manusia.Edisi Revisi*. Penerbit: CV. R.A.De.Rozarie.Hal 2.
- Triwahyuni, Ririn. (2017). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional Pada PT. Pindad (Persero) Turen Kab. Malang*. Malang. Univ: Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Umi Farida dan Sri Hartono.(2016).*Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Penerbit: Umpo Press.
- Wijaya, Iwan Kurnia.(2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas*. Surabaya. Univ : Kristen Petra.
- Zahara R.N dan Hidayat, H. (2017).*Pengaruh Kepuasan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank di Kota Batam*.Politeknik Negri Batam.
- Zalukhu, Profesi.(2018). *Pengaruh Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Surya Madju Anugrah*. STIE IPWIJA.