



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. DIEBOLD INDONESIA**



TESIS

UNIVERSITAS
FITRI YENI RAMBE
55113110291
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. DIEBOLD INDONESIA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FITRI YENI RAMBE

55113110291

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Komunikasi dan Motivasi
Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.
Diebold Indonesia
Bentuk Tesis : Riset
Nama : Fitri Yeni Rambe
NIM : 55113110291
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Mengesahkan

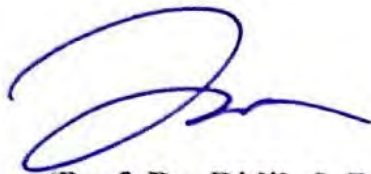
Pembimbing Utama


(Prof. Dr. Ngadino Surip)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister
Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Diebold Indonesia

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Fitri Yeni Rambe

NIM : 55113110291

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan hasil karya akhir sendiri, dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2015

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
966FDADF030894297
6000
ENAM RIBURUPIAH

(FITRI YENI RAMBE)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Diebold Indonesia.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Bapak **Prof. Dr. Ngadino Surip, MS** sebagai Dosen Pembimbing Utama. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. R. Eddy Nugroho, MM sebagai Ketua Sidang.
2. Ibu Dr. Farida Elmi, MM sebagai Penguji Sidang.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Para dosen pengajar Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
6. Atasan dan rekan-rekan karyawan PT Diebold Indonesia yang telah memberikan bantuan dan dukungan moril dalam penyelesaian tesis ini.
7. Mama dan Papa, Abang dan Adek-adek yang selalu memberikan bantuan dan semangat.
8. Rekan-rekan di Program Magister Manajemen yang telah mengisi hari-hari perkuliahan dengan rasa kebersamaan dan keceriaan.

9. Semua pihak yang telah membantu baik dalam persiapan dan pelaksanaan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan tesis ini. Semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Jakarta, 11 November 2015

Fitri Yeni Rambe



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN | |
| 2.1. Sejarah Perusahaan | 9 |
| 2.2. Ruang Lingkup Bidang Usaha | 10 |
| 2.3. Sumber Daya | 15 |
| 2.4. Tantangan Bisnis | 22 |
| 2.5. Proses Bisnis | 22 |
| | |
| BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | |
| 3.1. Kajian Teori | 24 |
| 3.2. Penelitian Terdahulu | 62 |

| | |
|--|-----|
| 3.3. Kerangka Pemikiran | 65 |
| 3.4. Hipotesis | 65 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | |
| 4.1. Jenis/ Desain Penelitian..... | 66 |
| 4.2. Variabel Penelitian | 66 |
| 4.3. Populasi dan Sampel Penelitian | 74 |
| 4.4. Jenis dan Sumber Data | 75 |
| 4.5. Teknik Pengumpulan Data | 75 |
| 4.6. Teknik Analisis Data | 77 |
| | |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 5.1. Hasil Penelitian | 84 |
| 5.2. Pembahasan | 115 |
| | |
| BAB VI PENUTUP | |
| 6.1. Kesimpulan | 119 |
| 6.2. Saran | 119 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 121 |
| LAMPIRAN | 123 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 154 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul | Halaman |
|--------------|---|----------------|
| Tabel 1.1 | Data Permintaan Mesin ATM PT. Diebold Indonesia | 2 |
| Tabel 1.2 | Jadwal Realisasi Pengadaan Barang Periode Agustus – Oktober 2014 | 3 |
| Tabel 1.3 | Rekapitulasi Absensi Karyawan PT. Diebold Indonesia tahun 2014 | 4 |
| Tabel 2.1 | Jumlah karyawan PT. Diebold Indonesia | 16 |
| Tabel 3.1 | Dimensi Variabel Komunikasi | 31 |
| Tabel 3.2 | Dimensi Variabel Motivasi Kerja | 43 |
| Tabel 3.3 | Dimensi Variabel Kinerja Karyawan | 50 |
| Tabel 3.4 | Hasil Penelitian Terdahulu | 62 |
| Tabel 4.1 | Skala Pengukuran Ordinal | 68 |
| Tabel 4.2 | Operasional Komunikasi | 69 |
| Tabel 4.3 | Operasional Motivasi Kerja | 70 |
| Tabel 4.4 | Operasional Kinerja Karyawan | 71 |
| Tabel 4.5 | Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r | 79 |
| Tabel 4.6 | Matriks Korelasi antar Dimensi | 83 |
| Tabel 4.7 | Nilai Koefisien Korelasi | 83 |
| Tabel 5.1 | Karakteristik berdasarkan Usia Responden | 84 |
| Tabel 5.2 | Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin Responden | 84 |
| Tabel 5.3 | Deskripsi Statistik Komunikasi | 86 |
| Tabel 5.4 | Deskripsi Statistik Motivasi Kerja | 87 |
| Tabel 5.5 | Deskripsi Statistik Kinerja Karyawan | 88 |
| Tabel 5.6 | Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Komunikasi | 90 |
| Tabel 5.7 | Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Motivasi Kerja | 91 |
| Tabel 5.8 | Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Kinerja Karyawan | 93 |
| Tabel 5.9 | Uji Normalitas Data | 94 |
| Tabel 5.10 | Uji Linearitas | 95 |
| Tabel 5.11 | Uji Multikolinearitas | 97 |
| Tabel 5.12 | Regresi Linear Sederhana antara Komunikasi dan Motivasi Kerja | 98 |

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 5.13 | Nilai Koefisien Korelasi antara Komunikasi dengan Kinerja Karyawan | 99 |
| Tabel 5.14 | Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r Variabel X terhadap variabel Y | 100 |
| Tabel 5.15 | Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Parsial | 101 |
| Tabel 5.16 | Regresi Linear Sederhana antara Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan | 103 |
| Tabel 5.17 | Nilai Koefisien Korelasi antara Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan | 105 |
| Tabel 5.18 | Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Parsial | 106 |
| Tabel 5.19 | Regresi Linear Berganda antara Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan | 108 |
| Tabel 5.20 | Analisis Varians Regresi Linear | 108 |
| Tabel 5.21 | Tabel Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi | 111 |
| Tabel 5.22 | Korelasi antar Dimensi | 113 |



DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul | Halaman |
|--------------|---|----------------|
| Gambar 2.1 | Wilayah Operasional PT. Diebold Indonesia | 15 |
| Gambar 2.2 | Bagan Struktur Organisasi PT. Diebold Indonesia | 17 |
| Gambar 3.1 | Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow | 34 |
| Gambar 3.2 | Kerangka Konseptual Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan | 65 |
| Gambar 5.1 | Uji Heterokedastisitas | 96 |
| Gambar 5.2 | Kurva Normal Uji Hipotesis | 103 |
| Gambar 5.3 | Kurva Normal Uji Hipotesis | 107 |
| Gambar 5.4 | Daerah Penentuan Ho | 110 |

