

## **ABSTRACT**

*ATM machine's needs that have been increase nowadays make vendor's company fight hardly to achieve the highest market as well as they can. PT Diebold Indonesia tries to increase employee's performance to reach company's target by build a good communication and give a job motivation. This thesis was made in order to determine how much communication and job motivation effect to the Customer Service Engineer performance of PT Diebold Indonesia. The independent variables were examined in this study are communication and job motivation. The dependent variable studied is the Customer Service Engineer performance of PT Diebold Indonesia. In this study, data collection was conducted using a Slovin method, a population in which all Customer Service Engineer in PT Diebold Indonesia as many as 145 employees, with sample 48 peoples as respondents. Data collection method used is through literature review, observation, questionnaires and interviews. From the results of this research note that communication and job motivation has a positive and significant correlation to the Customer Service Engineer performance of PT Diebold Indonesia. Job motivation has a higher correlation to the purchase decision of employee performance compared with communication.*

*Keywords: Communication, Job Motivation, Employee Performance.*



## ABSTRAK

Kebutuhan mesin ATM yang semakin meningkat saat ini menuntut perusahaan yang menyediakan mesin perbankan bersaing secara ketat demi mencapai pangsa pasar yang seluas-luasnya. PT Diebold Indonesia berupaya meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya target perusahaan, yaitu dengan membangun komunikasi yang baik dan memberikan motivasi kerja secara maksimal. Tesis ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi dan motivasi kerja terhadap kinerja *Customer Service Engineer* PT Diebold Indonesia. Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini adalah komunikasi dan motivasi kerja, sedangkan variabel terikat yang diteliti adalah kinerja *Customer Service Engineer* PT Diebold Indonesia. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dari populasi sebanyak 145 karyawan, maka sampelnya didapatkan dengan rumus Slovin sebanyak 48 orang sebagai responden. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah studi pustaka, observasi, kuesioner, dan interview. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa komunikasi dan motivasi kerja memiliki korelasi yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Diebold Indonesia. Motivasi kerja memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap kinerja karyawan dibandingkan dengan komunikasi.

Kata kunci: Komunikasi, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan.

