

**PENGARUH MOTIVASI, PELATIHAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT KERETA API COMMUTER INDONESIA DI STASIUN TANGERANG**

***THE EFFECT OF MOTIVATION, TRAINING AND COMMUNICATION ON THE PERFORMANCE OF PT KERETA API COMMUTER INDONESIA EMPLOYEES AT THE TANGERANG STATION***

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang baik secara simultan maupun parsial. Kuisioner didistribusikan kepada 60 responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan reliable. Hasil analisis korelasi berganda menyatakan bahwa terdapat hubungan dengan kategori sangat kuat antara motivasi, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, hasil dari koefisien determinasi dapat dijelaskan sebesar 77,7%. Adapun analisis regresi berganda uji F (simultan) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara motivasi, pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t (parsial) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang.

**Kata Kunci :** Motivasi, Pelatihan, Komunikasi, Kinerja

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of motivation, training and communication on employee performance at PT Kereta Api Commuter Indonesia at Tangerang Station either simultaneously or partially. Questionnaires were distributed to 60 respondents. The results of the validity and reliability test showed that all questions were declared valid and reliable. The results of multiple correlation analysis state that there is a very strong relationship between motivation, training and communication on employee performance, the results of the coefficient of determination can be explained at 77.7%. The multiple regression analysis of the F test (simultaneous) states that there is a simultaneous positive and significant influence between motivation, training and communication on employee performance. The results of the t-test (partial) state that motivation has a positive and significant effect on employee performance, training has a positive and significant effect on employee performance and communication has a positive and significant effect on employee performance at PT Kereta Api Commuter Indonesia at Tangerang Station.*

**Keywords:** Motivation, Training, Communication, Performance

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang” Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, tabi'in dan ummatnya hingga akhir zaman Amiin ya Rabbal 'alamin.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan dan dorongan yang diberikan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Ketua dan Pengurus Yayasan Pusat Studi dan Pengembangan Islam Amaliah Indonesia
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Djuanda Bogor
3. Ibu Dr. Sri Harini, Dra., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Endang Silaningsih, SE., MM selaku Wakil Dekan Akademik Fakultas Ekonomi, Ibu Erni Yuningsih, SE., MM selaku Wakil Dekan Non Akademik Fakultas Ekonomi sekaligus selaku Dosen Pembimbing II.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Yulianingsih, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
5. Bapak Samsuri, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda, atas arahan dan dorongan dalam pembelajaran sehingga memberikan kemudahan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Agit Ginanjar, SE selaku Junior Supervisor PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang yang telah memberikan izin

kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian ini.

8. Kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Atna dan Bapak Adeng yang telah memberikan doa, nasihat, dan dukungan penuh kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kasih sayang-Nya, keselamatan, dan kesehatan.
9. Suami saya Dede dan anak saya Ashraf yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi angkatan 2018 yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan doa kepada penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan skripsi ini banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan laporan skripsi ini. Terakhir penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat memberikan tambahan pengetahuan bagi pembacanya.

Bogor, November 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
2.3 Kinerja Karyawan.....	22
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	22
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	23
2.3.3 Penilaian Kinerja Karyawan.....	24
2.3.4 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan .....	25
2.3.5 Indikator Kinerja Karyawan .....	26
2.4 Motivasi.....	28
2.4.1 Pengertian Motivasi.....	28
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi .....	28
2.4.3 Tujuan Motivasi .....	30
2.4.4 Langkah-langkah Motivasi.....	30
2.4.5 Indikator Motivasi .....	32

2.5	Pelatihan .....	34
2.5.1	Pengertian Pelatihan .....	34
2.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan.....	35
2.5.3	Tujuan Pelatihan.....	36
2.5.4	Indikator Pelatihan .....	37
2.6	Komunikasi .....	40
2.6.1	Pengertian Komunikasi .....	40
2.6.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi .....	41
2.6.3	Fungsi Komunikasi.....	41
2.6.4	Indikator Komunikasi.....	43
2.7	Pengembangan Hipotesis .....	45
2.7.1	Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	45
2.7.2	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	46
2.7.3	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan .....	47
2.7.4	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	48
2.8	Kerangka Pemikiran .....	49
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1	Objek dan Lokasi Penelitian.....	52
3.2	Desain Penelitian .....	52
3.3	Definisi Operasionalisasi Variabel .....	53
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	55
3.4.1	Populasi .....	55
3.4.2	Sampel .....	55
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	56
3.5	Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	56
3.5.1	Jenis Data .....	56
3.5.2	Metode Pengumpulan Data .....	57
3.6	Metode Pengujian Instrumen.....	57
3.6.1	Uji Validitas .....	57

3.6.2 Uji Reliabilitas.....	61
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	63
3.7.1 Uji Normalitas .....	63
3.7.2 Uji Multikolinearitas .....	65
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	65
3.8 Metode Analisis Data .....	67
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	67
3.8.2 Analisis Regresi Berganda .....	69
3.8.3 Analisis Korelasi Berganda .....	70
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	71
3.8.5 Pengujian Hipotesis .....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.1 Gambaran Perusahaan .....	77
4.1.1 Sejarah Singkat PT Kereta Api Commuter Indonesia Di Stasiun Tangerang .....	77
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	78
4.1.3 Struktur Organisasi PT Kereta Api Commuter Indonesia Di Stasiun Tangerang .....	78
4.1.4 Aspek SDM PT Kereta Api Commuter Indonesia Di Stasiun Tangerang .....	80
4.2 Karakteristik Karyawan.....	81
4.3 Tanggapan Karyawan Terhadap Motivasi, Pelatihan, Komunikasi dan Kinerja Karyawan Pada PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang .....	84
4.3.1 Tanggapan Karyawan Terhadap Motivasi .....	85
4.3.2 Tanggapan Karyawan Terhadap Pelatihan.....	96
4.3.3 Tanggapan Karyawan Terhadap Komunikasi .....	105
4.3.4 Tanggapan Karyawan Terhadap Kinerja.....	114
4.4 Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang .....	125

4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	125
4.4.2 Hasil Analisis Korelasi Berganda.....	126
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	127
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	127
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>134</b>
5.1 Kesimpulan .....	134
5.2 Saran.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>140</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>175</b>

## DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1.1	Data Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang Tahun 2021 .....	5
1.2	Data Kelayakan Tempat dan Alat-Alat PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang Tahun 2021 .....	7
1.3	Data Peserta Pelatihan PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang Tahun 2021 .....	8
1.4	Prasurvey Tanggapan Karyawan Terhadap Komunikasi .....	10
2.1	Rekapitulasi Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	16
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	54
3.2	Kriteria Uji Validitas .....	59
3.3	Uji Validitas Item Kuisioner Motivasi .....	59
3.4	Uji Validitas Item Kuisioner Pelatihan .....	60
3.5	Uji Validitas Item Kuisioner Komunikasi .....	60
3.6	Uji Validitas Item Kuisioner Kinerja Karyawan .....	61
3.7	Kriteria Uji Reliabilitas .....	62
3.8	Uji Reliabilitas .....	63
3.9	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov-Sirnov .....	64
3.10	Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
3.11	Skala <i>Likert</i> .....	68
3.12	Kelas Interval dan Kriteria Penilaian .....	68
3.13	Tabel Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	71
4.1	Jumlah SDM PT Kereta Api Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang Tahun 2021 .....	81
4.2	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
4.3	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia .....	82
4.4	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Masa Kerja .....	83
4.5	Karyawan Berdasarkan Pendapatan .....	83
4.6	Karyawan Berdasarkan Pendidikan .....	84
4.7	Rekapitulasi Kriteria Karyawan .....	84



4.8	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Motivasi Indikator Balas Jasa.....	85
4.9	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Motivasi Indikator Kondisi Kerja.....	86
4.10	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Motivasi Indikator Fasilitas Kerja .....	88
4.11	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Motivasi Indikator Prestasi Kerja.....	89
4.12	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Motivasi Indikator Pengakuan Dari Atasan .....	90
4.13	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Motivasi Indikator Pekerjaan Itu Sendiri .....	92
4.14	Rekapitulasi Penilaian Karyawan Terhadap Variabel Motivasi .....	93
4.15	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Pelatihan Indikator Instruktur .....	96
4.16	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Pelatihan Indikator Peserta Pelatihan.....	97
4.17	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Pelatihan Indikator Metode Pelatihan .....	99
4.18	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Pelatihan Indikator Materi Pelatihan .....	100
4.19	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Pelatihan Indikator Tujuan Pelatihan .....	101
4.20	Rekapitulasi Penilaian Karyawan Terhadap Variabel Pelatihan .....	103
4.21	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Pemahaman.....	105
4.22	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Kesenangan.....	107
4.23	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Pengaruh Pada Sikap .....	108

4.24	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Hubungan Yang Semakin Baik .....	109
4.25	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Tindakan .....	111
4.26	Rekapitulasi Penilaian Karyawan Terhadap Variabel Komunikasi .....	112
4.27	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Kuantitas .....	114
4.28	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Kualitas .....	115
4.29	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Ketepatan Waktu .....	117
4.30	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Efektivitas .....	118
4.31	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Kemandirian .....	119
4.32	Distribusi Jawaban Karyawan Untuk Variabel Komunikasi Indikator Komitmen Kerja .....	121
4.33	Rekapitulasi Penilaian Karyawan Terhadap Variabel Kinerja .....	122
4.34	Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda .....	125
4.35	Hasil Pengujian Analisis Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi .....	126
4.36	Hasil Uji F .....	128
4.37	Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda .....	129
4.38	Rekapitulasi Hasil Uji t .....	132

## DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran .....	51
3.1	Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal <i>Probability Plot</i> .....	64
3.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
3.3	Kelas Interval Penilaian.....	69
3.4	Uji Satu Pihak Kanan .....	73
3.5	Uji Pihak Kanan .....	75
4.1	Struktur Organisasi PT Kereta Api Commuter Indonesia Stasiun Tangerang .....	78
4.2	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Motivasi.....	130
4.3	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Pelatihan .....	131
4.4	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Komunikasi .....	132