

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK OCBC
NISP JAKARTA CABANG PLUIT KARANG UTARA**

SKRIPSI

Oleh

ROMARTA AGUSTINA

1831150023



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK OCBC
NISP JAKARTA CABANG PLUIT KARANG UTARA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

SKRIPSI

Oleh

ROMARTA AGUSTINA

1831150023



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Romarta Agustina
NIM 1831150023
Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul "HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK OCBC NISP JAKARTA CABANG PLUIT KARANG UTARA" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Romarta Agustina



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK OCBC NISP JAKARTA
CABANG PLUIT KARANG UTARA**

Oleh:
Nama : Romarta Agustina
NIM : 1831150023
Program Studi : S1 Manajemen
Peminatan : Sumber Daya Manusia

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 10 Agustus 2022

Menyetujui:

Pembimbing I

(Christina Natalina, SE..., MM)
NIDN : 325126102

Pembimbing II

(Jonny Siagian, SE...,MMA.)
NIDN : 301086104

Ketua Program Studi Manajemen

(Frangky Yosua Sitorus, S.E., M.M., Ak., C.A)

Dekan



(Jonny Siagian, SE...,MMA)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**




PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada Tanggal 10 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Romarta Agustina
NIM : 1831150023
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Skripsi yang berjudul "HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK OCBC NISP JAKARTA CABANG PLUIT KARANG UTARA"

oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Nenny Anggraeni, SE.,MPsi.	, Sebagai Ketua	
2. Dr.Suzanna Josephine Tobing, SE.,MS	, Sebagai Sekretaris	
3. Christina Natalina, SE.,MM.	, Sebagai Anggota	



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Romarta Agustina
NIM : 1831150023
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : " HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK OCBC NISP JAKARTA CABANG PLUIT KARANG UTARA".

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 10 Agustus 2022
Yang menyatakan

Romarta Agustina

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-nya Skripsi dengan judul hubungan komunikasi internal, motivasi kerja dan kinerja karyawan Bank OCBC NISP cabang Pluit Karang Utara.

Penelitian ini dibuat dan disusun sebagai tugas akhir penulis, serta sebagai syarat yang dipenuhi guna menempuh sidang ujian sarjana serta untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen (S.M) pada program studi manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Kristen Indonesia (FEB UKI)

Penulis juga menyadari adanya kendala dan halangan yang dihadapi penulis. penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis namun berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya

Selama belajar di program studi manajemen, FEB UKI, Penulis mendapat banyak ilmu dan pelajaran yang bermanfaat bagi kehidupan serta wawasan penulis dalam pembuatan Skripsi ini, penulis banyak dibantu, dan diberi arahan dukungan serta semangat oleh orang-orang di sekitar penulis

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan rasa Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Dr. Dhaniswara K Hardjono, SH.,MH.,MBA. Selaku rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Ibu. Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, MA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia
3. Ibu . Melinda Malaou, S.E., MM Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia
4. Bapak Jonny Siagian SE..MM Selaku Kaprodi Manajemen, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia

5. Ibu Christina Natalina SE.,MM selaku dosen pembimbing Materi yang telah memberikan waktu tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kepada Bapak Jonny Siagian SE..MM selaku Dosen pembimbing teknis skripsi yang telah bersedia memberikan waktu tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kepada Ibu Emerald G Tobing Ir, MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan semangat motivasi dan dukungan kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen fakultas ekonomi khususnya dosen program studi manajemen yang telah sabar dan ikhlas mendidik serta membina penulis selama mengikuti perkuliahan di fakultas ekonomi dan Bisnis.
9. Seluruh karyawan dan staf akademik Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Manajemen Universitas Kristen Indonesia atas bantuannya selama ini apa.
10. Kedua orang tua saya tercinta H Nainggolan dan Ibu B Samosir Terima kasih atas dukungan dan perhatian yang tak ternilai.
11. Kepada keluarga besar saya Nainggolan Terima kasih banyak atas semua dukungan sehingga saya mampu menempuh pendidikan hingga saat ini
12. Kepada teman-teman terkasih Vina, Risa, Cornel, Rizka, Rini, Anjelina yang selalu memberikan dukungan motivasi serta menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
13. Kepada yang terkasih Febrian Sergio Sihombing yang telah mendukung proses pembuatan skripsi penulis hingga saat ini
14. Kepada teman teman saya terkasih Tasea, Marco, Mia, Jeanne yang selalu mendukung dan mendoakan saya.

15. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis Sebutkan satu persatu

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis Oleh karena itu segala kesalahan Mohon dimaafkan.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Penulis

Romarta Agustina



DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS	6
A. Komunikasi Internal.....	6
1. Pengertian Komunikasi Internal.....	6
2. Jenis Jenis Komunikasi Internal	7
3. Faktor Faktor Komunikasi Internal	8
4. Dimensi Komunikasi Internal	9
5. Pendekatan Komunikasi Internal.....	10
6. Indikator Komunikasi Internal	10
B. Motivasi Kerja.....	11
1. Pengertian Motivasi Kerja.....	11
2. Jenis Jenis Motivasi Kerja.....	12
3. Teori Motivasi Kerja	13
4. Faktor faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja	14
5. Tujuan Motivasi Kerja.....	16
6. Indikator Motivasi Kerja	16
C. Kinerja Karyawan	17
1. Pengertian Kinerja Karyawan	17
1. Faktor Faktor Kinerja Karyawan.....	18
2. Pengukuran Kinerja Karyawan	19
3. Tujuan Kinerja Karyawan	20
4. Indikator Kinerja Karyawan.....	20
D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
E. Hubungan antar Variabel	24

1.	Hubungan Antara Komunikasi Internal dengan Kinerja Karyawan	24
2.	Hubungan Antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan	25
F.	Kerangka Berpikir	26
G.	Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
A.	Tempat Penelitian.....	28
B.	Definisi Operasional.....	28
1.	Komunikasi Internal	28
2.	Motivasi Kerja.....	28
3.	Kinerja Karyawan.....	28
C.	Jenis dan Sumber Data	30
1.	Jenis Data	30
2.	Sumber data	30
D.	Populasi dan Sampel	30
1.	Populasi	30
2.	Sampel	31
E.	Teknik Pengumpulan Data	31
1.	Kuisisioner	31
2.	Studi Pustaka	32
F.	Teknik Pengolahan Data	32
1.	Editing	32
2.	Codding	32
3.	Skoring	32
4.	Tabulating.....	33
5.	Analisis SPSS	33
G.	Uji Instrumen Penelitian.....	33
1.	Uji Validitas	33
2.	Uji Realibilitas.....	34
H.	Teknis Analisis Data	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		38
A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	38
B.	Karakteristik responden.....	39
1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	39
3.	Deskripsi Responden Masa Bekerja.....	40
4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Divisi	40
C.	Analisis Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden.....	41
3.	Respon Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	54
D.	Pengujian Instrumen.....	58
Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, lalu perlu dianalisis untuk mengetahui tangka kevalidan dan kekuatan indicator sebagai alat ukur variabel. Oleh karena itu kuesioner dalam penelitian ini perlu dianalisa dengan uji validasi dan rehabilitasi sebagai berikut :		58

1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas.....	61
E. Hasil Pengujian Statistik	61
Melakukan analisis statistic dengan menggunakan analisis korelasi rank spearman dan uji hiptesis dengn bantuan program SPSS 21	61
1. Analisis Korelasi Spearman	62
2. Uji Hipotesis.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR LAMPIRAN	71
RIWAYAT HIDUP	85



DAFTAR TABEL

Tabel II 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel II 2 Kerangka Penelitian	26
Tabel III 1 Variabel Penelitian, Indikator Penelitian, dan Pengukuran Penelitian	29
Tabel III 2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	36
Tabel IV 1 Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	39
Tabel IV 2 Responden Berdasarkan Umur	39
Tabel IV 3 Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	40
Tabel IV 4 Responden Berdasarkan Divisi.....	41
Tabel IV 5 Responden Mengetahui Banyak Informasi Mengenai Perusahaan Tempat Anda Bekerja.....	41
Tabel IV 6 Responden Sering Mengalami Misskomunikasi Dalam Bekerja	42
Tabel IV 7 Komunikasi Tidak Langsung Menghambat Komunikasi Internal pada Perusahaan	43
Tabel IV 8 Responden Tidak Segan Memberikan Saran Kepada Pimpinan Anda	43
Tabel IV 9 Atasan Memberikan Instruksi Dengan Jelas.....	44
Tabel IV 10 Mempunyai Hubungan Kerja yang Baik	44
Tabel IV 11 Responden Selalu Menegur Kesalahan Selama Karyawan Dalam Bekerja.....	45
Tabel IV 12 Responden Bersedia Menginformasikan Ketidakpuasan Dalam Bekerja.....	45
Tabel IV 13 Responden Selalu Mengingatnkan Rekan Sesama Karyawan Jika Mereka Melakukan Kesalahan	46
Tabel IV 14 Responden Mempunyai Hubungan yang Baik dengan Sesama Rekan Kerja	46
Tabel IV 15 Responden diberikan Arahan Mengenai Tujuan Perusahaan	47
Tabel IV 16 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi Internal (X1)	48
Tabel IV 17 Responden Senang Diberikan Tugas dan Tanggung Jawab Oleh Pimpinan.....	50

Tabel IV 18 Apresiasi Dapat Menunjang Motivasi Dalam Bekerja	51
Tabel IV 19 Memanfaatkan Peluang Untuk Menaikan Jabatan dan Kompensasi	51
Tabel IV 20 Responden Ingin Diberikan Pengakuan atas Prestasi Diraih.....	52
Tabel IV 21 Responden Senang Diberikan Tantangan Sesuai Bidang	52
Tabel IV 22 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Kerja (X2).....	53
Tabel IV 23 Responden Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Standar Perusahaan	54
Tabel IV 24 Responden Memiliki Tanggung Jawab Yang Besar Dalam Bekerja	54
Tabel IV 25 Responden Disiplin dan Taat Pada Peraturan Dan Regulasi Di Perusahaan	55
Tabel IV 26 Responden Memiliki Inisiatif yang Tinggi Dalam Bekerja.....	55
Tabel IV 27 Responden Mampu Mencapai Target yang diberikan Perusahaan ...	56
Tabel IV 28 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y)	57
Tabel IV 29 Hasil Pengujian Validitas Komunikasi Internal.....	59
Tabel IV 30 Hasil Pengujian Validitas Motivasi Kerja	60
Tabel IV 31 Hasil Pengujian Kinerja Karyawan.....	60
Tabel IV 32 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	61
Tabel IV 33 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	63
Tabel IV 34 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Komunikasi Internal 9



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat permohonan izin penelitian	71
Lampiran 2 Permohonan pengisian Kuisisioner penelitian	71
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Responden	72
Lampiran 4 Uji Validitas.....	74
Lampiran 5 Uji Realiabilitas	78
Lampiran 6 Uji korelasi Rank Spearman	82
Lampiran 7 Tabel R	83



ABSTRAK

ROMARTA AGUSTINA, Hubungan Komunikasi Internal, Motivasi Kerja, dan Kinerja karyawan di Bank OCBC NISP Jakarta, cabang Pluit Karang Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja karyawan di Bank OCBC NISP Jakarta, cabang Pluit Karang Utara. Sampel yang ditetapkan sebanyak 40 responden yang terdiri dari teller, customer service, marketing, operator dan kepala cabang. Peneliti menggunakan teknik sampling jenuh yang meliputi variable komunikasi internal, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Metode analisis yg digunakan adalah analisis deskriptif responden, deskripsi data meliputi analisis uji korelasi, adapun uji korelasi yang digunakan adalah uji korelasi rank spearman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi internal terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, yang ditunjukkan dengan Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Motivasi kerja dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

ROMARTA AGUSTINA, Internal Communication Relations, Work Motivation, and Employee Performance at Bank OCBC NISP Jakarta, Pluit Karang Utara branch.

This study aims to determine the relationship between Internal Communication and Work Motivation, to employee performance at Bank OCBC NISP Jakarta, Pluit Karang Utara branch. The sample was determined as many as 40 respondents consisting of tellers, customer service, marketing, operators and branch heads. Researchers used saturated sampling techniques that include internal communication variables, work motivation, and employee performance. The analysis method used is a descriptive analysis of respondents, the data description includes correlation test analysis, while the correlation test used is a spearman rank correlation test. The results of this study show that there is a significant relationship between internal communication and employee performance which is shown with a significance value of $0.000 < 0.05$ and there is a significant relationship between work motivation and employee performance, which is shown with a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords : Internal Communication, Work Motivation and Employee Performance.

