

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal merujuk pada proses pertukaran informasi, ide dan gagasan antara anggota organisasi dalam lingkungan internal perusahaan atau organisasi. Ini mencakup aliran informasi dari manajer ke karyawan, antar karyawan di berbagai tingkatan, serta interaksi komunikasi yang terjadi dalam berbagai konteks organisasi. Komunikasi adalah realitas baru, sebuah situasi sui generis dan komunikasi menjadi salah satu langkah utama dalam memahami sifat manusia karena melibatkan berbagai aspek dan tahapan kegiatan. Meskipun setiap tahap memiliki perbedaan dan hanya dapat dihubungkan dengan perjalanan waktu, dampak komunikasi memiliki arti penting terhadap kinerja karyawan secara menyeluruh (Shinta & Mauli Siagian, 2020). Komunikasi internal adalah suatu pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan di dalam perusahaan atau organisasi dan pertukaran gagasan tersebut bisa secara horizontal maupun vertikal (Effendy, 2019). Komunikasi internal adalah suatu proses penyampaian pesan yang terjadi diantara organisasi, berlangsung dari pemimpin ke bawahan, pemimpin ke pemimpin, maupun ke bawahan (Wisnu, 2021). Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi dalam lingkungan kantor atau organisasi (Suwanto, 2021).

Komunikasi internal mengacu pada pembagian dan pemahaman informasi antara dua orang atau lebih, biasanya dengan tujuan untuk mendorong atau mempengaruhi perilaku karyawan di dalam perusahaan. Informasi yang disampaikan dapat memiliki dampak pada kinerja dan sikap individu dalam perusahaan, karena pemberi informasi dapat memberikan motivasi melalui komunikasi internal yang mereka lakukan. Tujuan dari komunikasi internal adalah untuk:

- Mendukung pemahaman tujuan organisasi dan arah strategis kepada seluruh karyawan.

- Meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antar departemen dan tingkatan dalam organisasi.
- Menginformasikan karyawan tentang perubahan, kebijakan dan keputusan penting.
- Mendorong rasa kepemilikan, keterlibatan dan motivasi karyawan.

Komunikasi internal yang baik memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan kepuasan karyawan serta memungkinkan organisasi merespon perubahan dengan lebih cepat (Daft, Richard.L & Marcic, 2013).

2.1.1.1 Indikator Komunikasi Internal

Menurut Saputra, (2014) terdapat tiga indikator komunikasi internal di dalam suatu organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Ke Bawah

Komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya guna mendapatkan timbal balik.

Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:

- 1) Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja kepada karyawan.
- 2) Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas itu perlu.
- 3) Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku di dalam suatu organisasi.
- 4) Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya

2. Komunikasi Ke Atas

Komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas antara lain:

- 1) Penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan oleh bawahan.
- 2) Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan maupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan.
- 3) Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan atas pekerjaan.

4) Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaan yang telah dilakukannya.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horizontal dalam suatu organisasi, yaitu:

- 1) Memperbaiki koordinasi tugas sesama karyawan
- 2) Upaya pemecahan masalah sesama karyawan
- 3) Saling berbagi informasi sesama karyawan
- 4) Upaya pemecahan konflik sesama karyawan
- 5) Membina hubungan melalui kegiatan bersama

2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Internal

Menurut Balakrishnan (2013), terdapat lima faktor yang dapat digunakan untuk menilai komunikasi internal, diantaranya:

1. *Superior–Subordinate Communication*

Faktor *Superior–Subordinate Communication* mencerminkan pernyataan mengenai komunikasi yang positif antara bawahan dan atasan karena itu meliputi pertukaran dorongan, pemahaman, dan kejujuran diantara keduanya.

2. *Quality of Information*

Faktor *Quality of Information* mencerminkan seberapa puas seorang karyawan terhadap cara manajemen dalam memberikan sumber informasi, penerimaan hadiah (reward), serta memberikan pemahaman atas tujuan organisasi dan pekerjaan.

3. *Superior Openness*

Faktor *Superior Openness* merupakan faktor utama yang menghubungkan fungsi level manajemen atau level atasan (superior). Faktor ini menjelaskan bagaimana perasaan karyawan mengenai manajer mereka di dalam memberikan informasi dan bagaimana mereka dapat merasa terbuka dan jujur dalam berbagi informasi.

2.1.2 Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan suatu dorongan atau rangsangan yang dapat berfungsi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti: paksaan dan hukuman, imbalan penghargaan atau pujian, menciptakan kompetisi. Tujuan dan harapan yang jelas, realistis serta mudah dicapai juga dapat dijadikan sebagai motivasi. Motivasi yang efektif perlu diberikan kepada para karyawan. Sehingga karyawan tidak selalu mengeluh tentang hal-hal sepele, tidak melanggar setiap aturan yang diberikan perusahaan dan juga tidak saling menyalahkan sesama karyawan. Maka dari itu perlunya memberikan motivasi dengan cara meningkatkan kerja keras karyawan, dan semangat kerja karyawan agar tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Humala Sitorus (2022) motivasi ialah suatu keinginan yang berkembang dalam diri seseorang dan berpotensi memotivasinya untuk melakukan suatu usaha dengan kesejatan, kegembiraan dan keikhlasan guna menciptakan sesuatu yang bernilai dan bermutu tinggi. Dengan kata lain motivasi juga merupakan strategi yang digunakan oleh pemimpin untuk memengaruhi tingkah laku anggota timnya, sehingga mereka dapat bekerja bersama secara lebih produktif guna mencapai tujuan organisasi atau instansi dengan optimal. Juga disebutkan bahwa motivasi adalah semangat internal yang mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas khusus dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan.

Berbagai faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang, antara lain kepribadian seseorang, tingkat ambisi, tingkat pendidikan, dan usia. Oleh karena itu, alasan paling mendasar mengapa orang bekerja adalah untuk memenuhi tuntutan mereka, yang bisa berupa materi atau non-materi, jasmani atau mental dan oleh karena itu menginspirasi mereka untuk bekerja lebih keras dan lebih antusias. Untuk benar-benar dapat membantu bisnis dalam mencapai tujuan secara lebih luas. Motivasi dalam pekerjaan tidak hanya berkaitan dengan aspek finansial semata, karena setelah kebutuhan dasar terpenuhi seseorang akan mencari kepuasan batin seperti kepuasan pekerjaan, penghargaan, rasa hormat, lingkungan kerja yang kondusif dan peluang untuk berkembang. Oleh karena itu, orang bekerja atau melakukan sesuatu bukan hanya untuk nilai moneter, tetapi untuk mencapai makna

hidup yang lebih dalam dan berkontribusi kepada kepada orang-orang yang dicintainya dengan meninggalkan warisan yang berarti.

2.1.2.1 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2020) motivasi memiliki indikator motivasi kerja sebagai berikut:

1. **Kebutuhan Fisik.**

Kebutuhan fisik tersebut dapat berupa adanya pembayaran gaji karyawan yang layak, adanya bonus atau uang lembur, dan tunjangan berupa uang makan dan transportasi

2. **Kebutuhan rasa aman dan keselamatan**

Pemberikan fasilitas kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan, fasilitas itu dapat berupa jaminan keselamatan kerja, dana pensiun, dan alat-alat perlengkapan keselamatan dalam bekerja lainnya.

3. **Kebutuhan sosial**

Suatu kebutuhan yang seseorang lakukan melalui interaksi dengan seseorang lainnya. Interaksi tersebut berupa menjalin hubungan pertemanan, dan adanya keinginan dicintai dan mencintai.

4. **Kebutuhan akan penghargaan sesuai dengan kemampuannya**

Suatu hal yang berhubungan dengan adanya pengakuan dari orang lain atas suatu prestasi kerja yang telah dicapai, hal ini seperti keinginan karyawan untuk dihargai oleh atasannya atas pencapaian yang telah ia raih, hal ini akan membuat karyawan terdorong atau termotivasi dalam bekerja.

5. **Kebutuhan dorongan mencapai tujuan**

Kebutuhan akan dorongan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya motivasi dari pimpinan

2.1.2.2 Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi kerja Menurut Afandi (2021) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu:

a. **Kebutuhan Hidup**

Kebutuhan untuk dapat mempertahankan hidup seperti makanan, minuman, tempat tinggal, dan sebagainya. Adanya keinginan ini membuat seseorang lebih giat dalam bekerja.

b. **Kebutuhan Masa Kerja**

Kebutuhan akan masa depan yang cerah serta baik hingga tercipta hal yang harmonis dan tenang.

c. **Kebutuhan Harga Diri**

Kebutuhan akan penghargaan dalam diri seseorang serta pengakuan dari masyarakat lingkungannya. Hal ini dapat membuat seseorang termotivasi untuk dapat dihargai.

d. **Kebutuhan Pengakuan Prestasi Kerja**

Kebutuhan atas prestasi kerja yang dibutuhkan seseorang dicapai dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, serta potensi yang optimal untuk dapat mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja yang didapatkan oleh kelompok atau seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan masing-masing individu dalam mencapai tujuan. (Afandi, 2018). Menurut Effendi (2020) bahwa keberhasilan suatu instansi dalam rangka mencapai tujuan, tergantung dari kemampuan sumber daya manusia yang menjalankan pekerjaan yang menghasilkan kinerja didalam instansi. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Karena itu kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Pada suatu perusahaan kinerja seorang karyawan merupakan asset penting yang sangat dibutuhkan dalam mendukung serta membantu dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan maka dari itu setiap perusahaan selalu mengawasi kinerja karyawannya agar terus meningkatkan kinerja mereka dengan lebih baik (Jufrizen, 2021). Kinerja karyawan yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan karna dengan begitu akan memajukan suatu perusahaan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan sebuah performa atau hasil kerja (keluaran) baik dari segi keunggulan maupun angka yang diraih oleh sumber daya manusia dalam suatu waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab yang diamanatkan pada dirinya (Mangkunegara, 2019).

2.1.3.1 Tujuan Kinerja Karyawan

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. Secara lebih spesifik tujuan evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Sunyoto dan Mangkunegara (2017) yaitu:

1. Pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya serta meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diemban sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berpartisipasi sesuai dengan potensinya.

5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khususnya rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana kebutuhan pelatihan, khususnya rencana diklat dan kemudian menyetujui rencana itu jika ada hal-hal yang perlu diubah.

2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Zulkarmen (2019) untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas, suatu pekerjaan dapat diukur melalui:

1. Jumlah Pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan keterampilan maupun kemampuan yang sesuai.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakan sesuai ketentuan karyawan memiliki kinerja baik apabila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

3. Ketepatan Waktu

Jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.

4. Kehadiran

Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja dalam seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan.

5. Kemampuan Kerja Sama

Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan bersama.

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Bintoro (2017) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya:

1. Fasilitas Kantor

Fasilitas kantor merupakan sarana yang menunjang seorang karyawan untuk melakukan aktivitas kerjanya dengan baik dan apabila perusahaan tidak dapat memberikan fasilitas yang memadai, tentu saja hal ini akan menurunkan kinerja karyawan.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang sangat penting karena hampir 80% karyawan resign jika lingkungan kerja mereka tidak baik, lingkungan kerja yang baik memiliki ruang kerja yang cukup luas, penerangan yang sempurna dan temperatur udara yang sesuai dengan luas ruangan kerja karyawan.

3. Prioritas Kerja

Karyawan akan merasa kebingungan jika perusahaan atau organisasi memberikan banyak tugas tetapi tidak memberikan skala prioritas yang jelas, kemudian biarkan mereka mengerjakan pekerjaannya satu demi satu dengan timeline yang sudah ditentukan dan jangan menambahkan tugas yang lain sebelum pekerjaan tersebut diselesaikan.

4. *Supportive Boss*

Sebagai atasan yang baik harus mau mendengarkan pendapat dan pemikiran karyawan. Berikan dukungan kepada mereka untuk mengemukakan pendapat dan ide-ide baru pada saat meeting, ajak mereka untuk terlibat dalam proyek yang sedang dikerjakan.

5. Bonus

Sebagian karyawan akan bekerja dengan senang hati bila pekerjaan yang mereka kerjakan dihargai oleh perusahaan. Penghargaan terhadap karyawan bisa dimulai dari hal yang sederhana seperti pujian dari atasan atau bahkan berupa bonus. Pemberian penghargaan tersebut ada baiknya jika disaksikan oleh karyawan yang lain, tujuannya untuk memicu rasa kompetisi agar karyawan lain dapat bekerja lebih baik lagi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

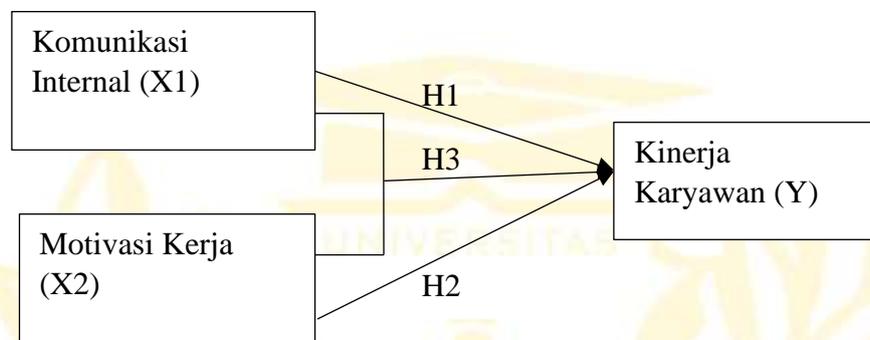
No	Penulis dan Tahun	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Irena, L., & Rusfian, E. Z (2019)	Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Komunikasi Internal Dengan Kinerja Karyawan Generasi Z Pada Tech Company.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Komunikasi Internal Dengan Kinerja Karyawan Ditemukan hubungan yang positif dan signifikan generasi Z di Tokopedia.
2	Cori, C., & Aji, G. B. (2019)	Pengaruh Komunikasi Internal Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimoderasi Disiplin Kerja Pada PT. Hyper Mega Shipping Jakarta.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Internal Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Berpengaruh positif Terhadap karyawan di PT. Hyper Mega Shipping Jakarta.
3	Suwanto, S., Nurjaya, N., Sunarsi, D., Rozi, A., & Affandi, A. (2021)	Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi Pt Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

			berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat di PT. Adicipta Boga Intiprima
4	Yasa, I. W. S., Sugianingrat, I. A. P. W., & Gede, I. K. (2021)	Pengaruh Teamwork Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Penta Valent Denpasar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Teamwork Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Penta Valent Cabang Denpasar
5	Supriyanto, H., & Mukzam, M. D. (2018)	Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada Karyawan LPP Radio Republik Indonesia Stasiun Malang).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja, lingkungan kerja, berpengaruh positif terhadap kinerja LPP Radio Republik Indonesia Stasiun Malang).
6	Moses Partogi Silalahi (2018)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indomarco Prismaatama Cabang Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja berpengaruh positif

			terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Medan
7	Munawirsyah, I. (2018)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja berpengaruh secara simultan terhadap karyawan di PT. Perkebunan Nusantara III Medan
8	Dalimunthe, H. (2018)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Usaha Pembungkusan Garam Konsumsi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan di CV. Karya Pertiwi

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah penjelasan secara teoritis pertautan antara variabel yang diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2016). Kerangka penelitian ini menjelaskan variabel yang akan diteliti yaitu komunikasi dan motivasi sebagai variabel independen (variabel bebas) dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen (variabel terikat).



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Defenisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian. (Sugiyono, 2016). Definisi operasional ditujukan untuk memberikan penjelasan mengenai indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Komunikasi Internal (X1)	Komunikasi internal adalah suatu pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan di dalam perusahaan atau organisasi dan pertukaran gagasan tersebut bisa secara horizontal maupun vertikal. (Effendy, 2019)	1. Komunikasi bawah 2. Komunikasi atas 3. Komunikasi horizontal (Saputra, 2014)	<i>Skala Likert</i>
Motivasi Kerja (X2)	Motivasi kerja adalah segala sesuatu yang timbul dari hasrat seseorang, dengan menimbulkan gairah serta keinginan dari dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi dan mengarahkan serta memelihara perilaku untuk mencapai tujuan ataupun keinginan yang sesuai dengan lingkup kerja. (Maruli, 2020)	1. Kebutuhan Fisik 2. Kebutuhan Rasa Aman 3. Kebutuhan Sosial 4. Kebutuhan akan penghargaan 5. Kebutuhan dorongan mencapai tujuan (Hasibuan, 2020)	<i>Skala Likert</i>
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah hasil kerja yang didapatkan oleh kelompok atau	1. Jumlah pekerjaan	<i>Skala Likert</i>

	seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan masing-masing individu dalam mencapai tujuan. (Afandi, 2018)	2. Kualitas pekerjaan 3. Ketepatan waktu 4. Kehadiran 5. Kemampuan kerja sama (Zulkarmen, 2019)	
--	---	--	--

2.5 Hipotesis

Menurut Sujarweni (2014) menjelaskan bahwa Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Untuk menguji hipotesis tersebut tidaklah cukup hanya dengan mengajukan terori-teori saja tetapi harus didukung dengan fakta-fakta yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang dipertanggungjawabkan. Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah dan kerangka konseptual yang telah peneliti kemukakan, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H1: Komunikasi Internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada KOPDIT/CU “UNAM” Berastagi
- H2: Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada KOPDIT/CU “UNAM” Berastagi
- H3: Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada KOPDIT/CU “UNAM” Berastagi