

## Pengaruh sumber umpan balik komunikasi terhadap motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor besar PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Wike Pramudya Arlini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=110208&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah sumber umpan balik komunikasi yang diberikan oleh 5 sumber yang terdiri atas supervisor, tugas, penilaian kinerja, rekan sekerja dan the self berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai, serta mengetahui dari sumber umpan balik komunikasi yang ada, sumber mana berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi pegawai, dikaitkan dengan teori harapan.

Seperti diketahui bahwa perusahaan senantiasa berusaha meningkatkan motivasi kerja pegawainya yang diharapkan dapat mempengaruhi kinerja mereka. Pada penelitian ini, motivasi dijelaskan dengan melihat Porter-Lawler Model of Work Motivation yang mengatakan bahwa tingkat motivasi seseorang berdasarkan atas nilai yang diberikan seseorang atas suatu ganjaran. Serta melihat pada expectancy theory / teori harapan yang dicetuskan oleh Vroom yang mengatakan bahwa kuamya motivasi seseorang untuk menampilkan kinerja yang terbaik dipengaruhi oleh persepsi dirinya bahwa upaya yang dikeluarkannya / dilakukannya disesuaikan dengan kinerjanya, kinerja tersebut kemudian akan membawa mereka kepada suatu ganjaran tertentu yang bernilai bagi mereka.

Komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam membenluk motivasi dengan meyakinkan melalui pemberian informasi guna membentuk suatu perasaan akan peluang bahwa kinerja akan membawa kepada ganjaran yang bernilai bagi mereka.

Penelitian ini merupakan suatu hasil pengamatan atas beberapa masalah yang muncul dalam organisasi ketika komunikasi mengenai informasi setelah kinerja tidak banyak diberikan dan dianggap tidak banyak berpengaruh pada penilaian akhir, tidak berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak adanya suatu umpan balik komunikasi yang diberikan kepada karyawan ketika seseorang berhasil maupun ketika seseorang melakukan suatu perilaku yang tidak sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Walaupun penilaian kinerja bukan merupakan satu-satunya bentuk umpan balik kinerja, namun secara tradisional hal tersebut terkait dengan hubungan kinerja dengan ganjaran seperti yang dijelaskan pada teori harapan.

Penelitian ini berfokus pada motivasi kerja dan peran dari tiap sumber penyedia umpan balik yang ada di konteks organisasi. Pada diskusi dari lima sumber umpan balik (umpan balik diri, umpan balik tugas pekerjaan, umpan balik rekan kerja, umpan balik supervisor dan umpan balik penilaian kinerja), setiap sumber umpan balik dijelaskan definisi serta kaitannya dengan motivasi.

Teknik sampling yang digunakan adalah stratified random sampling, dengan populasi karyawan Kantor Besar BNI dan unit analisis karyawan tetap Kantor Besar BNI dengan kerangka sampel sebanyak 200 responden yang diambil secara acak pada 16 divisi yang ada di Kantor Besar.

Dalam memproses 200 data responden dilakukan dua tahap, yakni analisis deskriptif atas karakteristik responden dan analisis statistik, mencakup analisis pearson correlation untuk memastikan motivasi kerja pegawai dan melihat pengaruh sumber umpan balik mana yang berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja, dan analisis regresi untuk mencari hubungan sesungguhnya yang paling signifikan atas dimensi sumber umpan balik dan dimensi motivasi kerja.

Dari lima dimensi sumber umpan balik komunikasi, ditemukan bahwa berdasarkan uji hipotesis terlihat bahwa dari lima sumber umpan balik, yang berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai adalah umpan balik diri, umpan balik supervisor, umpan balik rekan kerja dan umpan balik penilaian kinerja. Sedangkan umpan balik tugas pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Bila dikaitkan dengan teori, umpan balik tugas pekerjaan tidak berpengaruh signifikan ketika seseorang cenderung memiliki eksternal locus of control, yaitu mereka menganggap bahwa hal-hal yang terjadi pada mereka bukan karena nasib semata, tetapi ada faktor eksternal lain yang mempengaruhinya. Selain itu umpan balik yang diharapkan lebih kepada ganjaran yang bernilai (reward) ketimbang penilaian atas kompetensi. Perbedaan atas jenis pekerjaan Officer dan Asisten membawa perbedaan pula alas motivasi kerja. Terinterpretasikan bahwa ruang lingkup pekerjaan yang dilakukan atas jenis pekerjaan yang berbeda terkait pula terhadap tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan yang pada intinya membedakan atas hasil yang dicapai (ganjaran atas hasil penilaian) artinya hal ini membawa pengaruh didalam ragam tingkat motivasi bekerja.

Dalam melihat pengaruh variabel bebas : (X1) Umpan Balik Diri, (X2) Umpan Balik Tugas Pekerjaan, (X3) Umpan Balik Rekan Kerja, (X4), Umpan Balik Supervisor dan (X5) Umpan Balik Penilaian Kinerja terhadap perubahan variabel terikat (Y) Motivasi kerja adalah 14,6%. Artinya hanya mampu menjelaskan variasi dari variabel dependent sebesar 14.6% sedangkan sisanya sebesar 85,4% mampu dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam pengujian. Berdasarkan nilai F untuk mengetahui nilai uji atas variasi variabel bebas dapat menjelaskan nilai variabel terikat sebesar 5.507 pada level 0,01 (2 tailed).