

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Kinerja Karyawan.

1. Pengertian Kinerja Karyawan.

Menurut Hasibuan (2017), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan individu dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks organisasi, kinerja menjadi salah satu indikator penting untuk menilai sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai melalui kontribusi karyawan. Oleh karena itu, kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir pekerjaan, tetapi juga dari kemampuan, usaha, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang telah ditentukan.

2. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2017) indikator kinerja meliputi:

a. Kualitas Hasil Kerja

Menunjukkan tingkat ketelitian, kerapihan, serta kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi.

b. Kuantitas Hasil Kerja

Menunjukkan jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh karyawan dalam periode tertentu.

c. Ketepatan Waktu

Menunjukkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

3. Kinerja Karyawan dalam Konteks Penelitian

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi seperti PT Telkom Indonesia, kinerja karyawan berperan dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu,

perusahaan perlu memastikan bahwa setiap karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal.

Menurut Hasibuan (2017), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan ketepatan waktu. Kinerja yang baik menunjukkan bahwa karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target dan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini, kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Purwokerto diukur menggunakan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu. Ketiga indikator tersebut dinilai relevan untuk menggambarkan kemampuan karyawan dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai standar, mencapai target pekerjaan yang ditetapkan perusahaan, serta menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Dengan kinerja yang baik, diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2.2 Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah suatu dorongan atau alasan seseorang untuk melakukan suatu tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut, (Robbins & Judge, 2019) motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi dalam mencapai tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan upaya tersebut dalam memenuhi kebutuhan individu. Adapun dorongan itu berasal dari dalam diri (intrinsik) maupun dari luar (ekstrinsik) yang memengaruhi arah, intensitas, dan ketekunan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

Motivasi intrinsik merujuk pada dorongan yang muncul dari dalam diri individu, seperti kepuasan kerja, minat terhadap pekerjaan, serta makna yang dirasakan dari pekerjaan itu sendiri. Sementara itu, motivasi ekstrinsik berasal dari faktor eksternal seperti gaji, insentif, penghargaan, serta kondisi lingkungan kerja. Motivasi sebagai salah satu konstruk psikologis utama dalam organisasi pada dasarnya merupakan proses yang memicu, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu yang berorientasi pada pencapaian tujuan (Robbins & Judge, 2019).

Menurut Ryan dan Deci (2017), Self-Determination Theory (SDT) menjelaskan bahwa motivasi individu dipengaruhi oleh terpenuhinya tiga kebutuhan psikologis dasar, yaitu autonomy (otonomi), competence (kompetensi), dan relatedness (keterhubungan). Otonomi menunjukkan kebebasan individu dalam mengatur dan mengambil keputusan terkait pekerjaannya. Kompetensi menunjukkan keyakinan individu terhadap kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Sementara itu, relatedness menunjukkan kebutuhan individu untuk membangun hubungan yang baik dengan orang lain di lingkungan kerja. Pemenuhan ketiga kebutuhan tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja.

2. Indikator Motivasi

Menurut Hasibuan (2017), indikator motivasi meliputi:

a. Penghargaan

Merupakan bentuk apresiasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kinerja yang dicapai, baik dalam bentuk materi maupun non-materi.

b. Pengembangan

Merupakan kesempatan yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan melalui pelatihan atau pengalaman kerja.

c. Kesempatan Berkarir

Menunjukkan adanya peluang bagi karyawan untuk berkembang dan memperoleh promosi jabatan dalam organisasi.

d. Penempatan Kerja yang Tepat

Merupakan kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan latar belakang karyawan dengan pekerjaan yang diberikan.

3. Motivasi dalam Konteks Penelitian

Motivasi kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan, terutama dalam industri jasa berbasis teknologi. Menurut Robbins dan Judge (2019), motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan. Dalam konteks organisasi, motivasi yang tinggi akan mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaiknya.

Selain itu, teori dua faktor Herzberg menjelaskan bahwa motivasi dipengaruhi oleh faktor intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab, serta faktor ekstrinsik seperti kondisi kerja dan kebijakan perusahaan (Herzberg, 1959). Kedua faktor ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan semangat kerja karyawan.

Dalam konteks layanan IndiHome sebagai perusahaan jasa telekomunikasi, motivasi karyawan menjadi sangat penting karena karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Pemberian penghargaan, kesempatan pengembangan diri, serta kejelasan jenjang karir menjadi faktor yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang dinamis. Oleh karena itu, indikator motivasi seperti penghargaan, pengembangan diri, kesempatan berkarir, dan penempatan kerja yang tepat menjadi relevan dalam mengukur tingkat motivasi karyawan pada layanan IndiHome.

2.3 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama dalam mencapai tujuan organisasi (Keyton, 2017). Komunikasi internal yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena memberikan kejelasan peran, umpan balik, serta memperkuat rasa keterikatan terhadap organisasi (*Verčič & Špoljarić*, 2020). Menurut Ruck dan Welch (2021), komunikasi organisasi yang terbuka dan dua arah tidak hanya memperlancar aliran informasi, tetapi juga meningkatkan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks industri telekomunikasi, komunikasi menjadi sangat penting karena karyawan dituntut untuk selalu sigap menanggapi keluhan pelanggan dan berkoordinasi dengan cepat dalam menghadapi masalah teknis. Penelitian oleh Mazzei et al. (2021) menegaskan bahwa komunikasi internal yang konsisten dan transparan dapat meningkatkan efektivitas layanan di bidang jasa. Indikator komunikasi dalam organisasi biasanya mencakup:

(1) Kejelasan informasi, (2) Keterbukaan komunikasi dua arah, (3) Keteraturan penyampaian informasi, (4) Pemanfaatan teknologi komunikasi, dan (5) Hubungan interpersonal yang harmonis. Dengan demikian, komunikasi menjadi variabel penting yang dapat memperkuat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.

2. Indikator Komunikasi

Indikator komunikasi dalam organisasi menurut Keyton (2017) meliputi:

a. Kejelasan Informasi

Merupakan sejauh mana informasi atau pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh karyawan.

b. Keterbukaan Komunikasi Dua Arah

Menunjukkan adanya kesempatan bagi karyawan untuk memberikan umpan balik kepada atasan maupun antar rekan kerja.

c. Konsistensi Penyampaian Informasi

Merupakan keteraturan dan kesinambungan dalam penyampaian informasi atau instruksi kerja dalam organisasi.

d. Pemanfaatan Teknologi Komunikasi

Menunjukkan penggunaan media atau alat komunikasi yang mendukung kelancaran pekerjaan, seperti sistem informasi atau aplikasi komunikasi.

e. Hubungan Interpersonal

Merupakan kualitas hubungan antar karyawan yang tercermin dari kerja sama, keharmonisan, dan komunikasi yang baik dalam tim.

3. Komunikasi dalam Konteks Penelitian

Komunikasi dalam organisasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kerja karyawan, terutama dalam industri jasa berbasis teknologi. Menurut Keyton (2017), komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama dalam mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, Verčič dan Špoljarić (2020) menekankan bahwa komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan karyawan serta memperkuat koordinasi kerja.

Dalam konteks perusahaan layanan telekomunikasi seperti IndiHome,

komunikasi menjadi faktor krusial karena karyawan dituntut untuk mampu menyampaikan informasi secara jelas, cepat, dan akurat, baik kepada pelanggan maupun antar divisi. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan layanan, keterlambatan penanganan gangguan, serta menurunkan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, indikator komunikasi seperti kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, efektivitas penyampaian pesan, serta kemampuan koordinasi antar bagian menjadi sangat relevan dalam mengukur komunikasi karyawan pada layanan IndiHome.

2.4 Teori Penentuan Diri (Self-Determination Theory)

Teori Penentuan Diri (*Self-Determination Theory* atau SDT), yang dikembangkan oleh Deci & Ryan (2017), adalah teori yang diartikan sebagai sikap penentuan diri sendiri yang menginginkan setiap orang memiliki hak untuk memutuskan sendiri apa yang diinginkan dan apa yang akan dilakukan dalam hidup.

Teori ini merupakan salah satu kerangka kerja paling berpengaruh dalam psikologi motivasi modern. SDT menolak pandangan bahwa motivasi hanya bergantung pada insentif eksternal, melainkan menegaskan bahwa motivasi terbaik berasal dari pemenuhan tiga kebutuhan psikologis dasar manusia yang bersifat universal: otonomi, kompetensi, dan keterhubungan.

Kompetensi adalah kebutuhan untuk merasakan kemampuan dan keefektifan dalam berinteraksi dengan lingkungan. Karyawan yang merasa kompeten akan merasa mampu menghadapi tantangan pekerjaan, menguasai keterampilan baru, dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Dukungan dan pelatihan yang memadai, serta umpan balik yang konstruktif dari atasan, sangat penting untuk meningkatkan rasa kompetensi ini.

Keterhubungan adalah kebutuhan untuk merasakan ikatan, kepedulian, dan hubungan yang positif dengan orang lain. Lingkungan kerja yang suportif, di mana karyawan merasa terhubung dengan rekan kerja dan atasan, akan meningkatkan rasa saling percaya dan kolaborasi. Hubungan yang baik dengan

atasan dan rekan kerja dapat meningkatkan motivasi secara signifikan, karena individu merasa menjadi bagian dari tim yang lebih besar. Pemenuhan ketiga kebutuhan ini secara bersama-sama akan mengarah pada internalisasi motivasi ekstrinsik dan, yang lebih penting, pada peningkatan motivasi intrinsik. Motivasi intrinsik, yang didorong oleh kepuasan batin dari pekerjaan itu sendiri, secara kuat berkorelasi dengan kinerja yang lebih tinggi, kesejahteraan psikologis, dan komitmen organisasi yang lebih dalam (Ryan & Deci, 2017).

2.5 Teori Job Demands-Resources (JD-R Theory)

Selain Self-Determination Theory, penelitian ini juga didukung oleh Job Demands-Resources (JD-R) Theory yang menjelaskan bahwa motivasi kerja dipengaruhi oleh keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan yang dimiliki karyawan. Teori Job Demands-Resources (JD-R Theory) adalah kerangka teoritis dalam psikologi kerja yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua karakteristik utama, yaitu *Job Demands* dan *Job Resources*, yang memengaruhi kesejahteraan, motivasi, serta kinerja individu di tempat kerja. Teori tersebut yang diusulkan oleh Bakker & Demerouti (2017) memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis bagaimana lingkungan kerja memengaruhi motivasi dan kinerja. Teori ini membagi karakteristik pekerjaan menjadi dua kategori utama yang saling berinteraksi: Tuntutan Pekerjaan dan Sumber Daya Pekerjaan

Tuntutan pekerjaan adalah aspek-aspek pekerjaan yang memerlukan upaya fisik, kognitif, atau emosional yang berkelanjutan dari karyawan dan berpotensi memicu biaya psikologis atau fisiologis. Contohnya termasuk beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, tuntutan emosional dari pelanggan, atau konflik peran. Meskipun tuntutan pekerjaan dapat berdampak positif dalam dosis tertentu, tuntutan yang berlebihan dan tidak terkendali dapat menyebabkan kelelahan, stres, dan pada akhirnya, penurunan kinerja.

Sumber daya pekerjaan adalah aspek-aspek yang membantu karyawan

mencapai tujuan kerja, mengurangi dampak negatif dari tuntutan pekerjaan, atau merangsang pertumbuhan pribadi dan pengembangan. Contoh sumber daya pekerjaan meliputi dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan, otonomi dalam mengambil keputusan, umpan balik kinerja yang jelas, kesempatan untuk pengembangan karier, dan pengakuan

Menurut JD-R Theory, sumber daya pekerjaan berfungsi sebagai motivator utama. Mereka menciptakan jalur motivasional yang dapat meningkatkan keterikatan kerja, yaitu kondisi mental positif di mana karyawan merasa berenergi, berdedikasi, dan terserap sepenuhnya dalam pekerjaan mereka. Sebaliknya, tuntutan pekerjaan yang tinggi, jika tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai, dan dapat menyebabkan kelelahan.



2.6. Hubungan antara Motivasi, Komunikasi dan Kinerja Karyawan.

Motivasi dan Komunikasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Komunikasi yang efektif memperjelas tugas dan meningkatkan keterlibatan, sementara motivasi tinggi mendorong semangat kerja. Kombinasi keduanya menciptakan lingkungan kerja kondusif yang meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan perusahaan.

Hubungan antara motivasi dan kinerja telah dibuktikan dalam banyak penelitian empiris. Judge dan Bono (2001) melalui meta-analisis menemukan korelasi positif yang signifikan antara motivasi dan kinerja di berbagai industri. Studi lain juga menegaskan bahwa karyawan yang termotivasi memiliki produktivitas yang lebih tinggi, menghasilkan pekerjaan berkualitas, dan lebih berkomitmen pada organisasi.

Dalam konteks industri telekomunikasi, beberapa penelitian di Indonesia juga mendukung hubungan ini. Primanda (2024) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Telkomsel. Selain itu, penelitian oleh Asiska et al. (2024) di Kediri dan Nasution & Siregar (2022) di Pematangsiantar menemukan bahwa motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Indonesia, Tbk. Penelitian-penelitian ini menggarisbawahi pentingnya motivasi dalam menjaga produktivitas di unit layanan telekomunikasi.

Selain motivasi, komunikasi juga memainkan peran krusial. Komunikasi organisasi yang efektif dapat memperkuat koordinasi, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan keterikatan kerja (Tkalac Vercic et al., 2024). Menurut Tkalac Vercic (2021), komunikasi yang terbuka juga mendorong partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan, yang dapat meningkatkan motivasi intrinsik dan kualitas kerja. Penelitian oleh Mazzei (2014) secara khusus menegaskan bahwa komunikasi internal yang transparan dapat meningkatkan efektivitas layanan di sektor jasa, di mana tuntutan koordinasi dan kecepatan sangat tinggi.

Dengan demikian, penelitian ini memandang komunikasi sebagai variabel penting yang dapat memperkuat atau melengkapi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan, terutama dalam konteks IndiHome Purwokerto. Namun, masih terdapat celah penelitian yang spesifik meneliti bagaimana motivasi dan komunikasi memengaruhi kinerja karyawan layanan IndiHome di konteks regional seperti Purwokerto, yang menjadi fokus utama dalam studi ini.

2.7. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

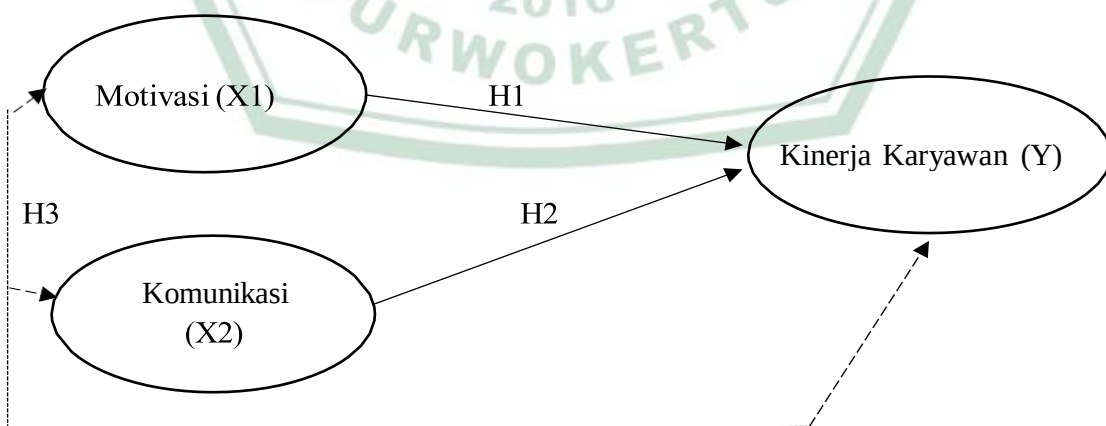
No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Ryan, R.M. & Deci, E. L	2017	Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness	Tinjauan Pustaka	Pemenuhan kebutuhan psikologis meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan
2	Bakker, A. 2019 B., & Demerouti, E.	2019	Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward	Tinjauan Pustaka	Dukungan sosial dan motivasi intrinsik berkontribusi pada kinerja karyawan.
3	Judge, T. A., & Bono, J. E.	2020	Core Self-Evaluations and Job Performance: A Meta-Analysis	Meta-analisis	Hubungan positif antara evaluasi diri dan kinerja, dipengaruhi oleh motivasi.
4	Sonnentag, S.	2018	The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation	Pengembangan Alat Ukur	Menunjukkan bahwa pengalaman pemulihan berhubungan dengan motivasi dan kinerja karyawan.

5	Luthans, F., & Youssef, C. M.	2017	Psychological Capital: An Integrative Theory of Workplace Performance	Tinjauan Pustaka	Menyatakan bahwa modal psikologis, termasuk motivasi, berkontribusi pada kinerja karyawan.
6	Kahn, W. A.	2018	Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work	Penelitian Kualitatif	Menemukan bahwa motivasi intrinsik meningkatkan keterlibatan dan kinerja karyawan.
7	Grant, A. M.	2022	Social motivation at work: The organizational psychology of effort for, against, and with other	Tinjauan Pustaka	motivasi kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh faktor sosial dan interaksi antarpersonal.
8	Chung-An Chen & Chih-Wei Hsieh	2015	Knowledge sharing motivation in the public sector: the role of public service motivation	Penelitian Kuantitatif	Motivasi pelayanan publik (PSM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi berbagi pengetahuan di kalangan pegawai negeri.

9	Alavi, S., & Gill, S. K.	2021	The Relationship Between Motivation and Employee Performance: Evidence from the Banking Sector	Penelitian Kuantitatif	Menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
10	Deddy Satria M. & Siti Aisyah	2018	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service PT Telkom terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi.id di Kota Padang	Kuantitatif	Komunikasi interpersonal customer service dinilai sangat baik, meningkatkan kepuasan dan jumlah pelanggan
11	Rosyid, A. N	2025	Pengaruh Teamwork dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Satelit Indonesia	Kuantitatif	Teamwork dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Data Primer, 2025

2.8. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Berpikir

2.9. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan

Hubungan ini didasarkan pada prinsip bahwa motivasi adalah pendorong utama upaya dan ketekunan individu dalam bekerja. Teori Penentuan Diri (*Self-Determination Theory*) menegaskan bahwa motivasi intrinsik yang timbul dari kepuasan kebutuhan akan otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sangat berkorelasi dengan kinerja yang lebih tinggi karena karyawan bekerja dengan inisiatif dan komitmen internal. Selain itu, Teori Job Demands-Resources (JD-R Theory) menunjukkan bahwa sumber daya pekerjaan, yang berfungsi sebagai faktor motivasi misalnya pengakuan dan dukungan, dapat menumbuhkan keterlibatan kerja atau work engagement yang pada akhirnya meningkatkan kinerja optimal.

Penelitian Asiska et al. (2024), Nasution & Siregar (2022), Mirna Wati & Dewi Lestari (2024), serta Sri Mulyeni (2018) secara konsisten menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Bayu Rama Laksono (2021) yang menemukan bahwa motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, ketika motivasi karyawan di IndiHome Purwokerto meningkat, mereka akan lebih gigih dan fokus, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja.

H1: Motivasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi organisasi yang efektif sangat krusial dalam lingkungan kerja kompleks dan berbasis layanan seperti IndiHome karena komunikasi yang jelas dan terbuka, baik vertikal maupun horizontal, tidak hanya meningkatkan koordinasi dengan memastikan seluruh karyawan memahami tujuan, peran, dan prosedur kerja serta meminimalkan miskomunikasi, tetapi juga mempercepat pemecahan masalah melalui umpan balik yang efisien. Hal ini diperkuat oleh temuan empiris yang menunjukkan bahwa komunikasi yang baik berpengaruh

signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT Telkom Satelit Indonesia (Rosyid, 2025). Mirna Wati & Dewi Lestari (2024) turut memperkuat temuan tersebut, di mana komunikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Bayu Rama Laksono (2021) juga menunjukkan hasil serupa, di mana komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, semakin baik kualitas komunikasi dalam organisasi, semakin tinggi pula kinerja yang dapat dicapai karyawan IndiHome Purwokerto.

H2: Komunikasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

3. Pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil sinergi berbagai faktor, di mana motivasi dan komunikasi menjadi dua elemen yang saling melengkapi. Motivasi memberi dorongan dan kemauan untuk bekerja, sedangkan komunikasi memberikan kejelasan instruksi, koordinasi, dan dukungan sehingga motivasi dapat diwujudkan dalam perilaku kerja yang efektif. Ketika motivasi yang tinggi didukung komunikasi yang jelas, karyawan memiliki arah kerja yang pasti, keterlibatan yang lebih kuat, dan kemampuan lebih baik dalam memenuhi target organisasi.

Penelitian Mirna Wati & Dewi Lestari (2024) dan Sri Mulyeni (2018) membuktikan bahwa motivasi dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Bayu Rama Laksono (2021) juga memperkuat bahwa kedua variabel tersebut bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kombinasi motivasi yang kuat dan komunikasi yang efektif sangat berpotensi meningkatkan kinerja karyawan IndiHome Purwokerto secara optim

H3: Motivasi (X1) dan komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).