

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP MOTIVASI KERJA
KARYAWAN DI DINAS PENDAPATAN
PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)



OLEH:
ROSITA
Nim: 10843004521

PROGRAM S1

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2012**

ABSTRAK

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI DINAS PENDAPATAN PROVINSI RIAU

Mengingat bahwa sumber daya manusia adalah aset penting bagi perusahaan yang memiliki kemampuan berkembang sebagai penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang, maka peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia berada pada urutan tertinggi. Di Dinas Pendapatan Provinsi Riau pelaksanaan pelatihan yang diikuti oleh karyawan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan karyawan serta semangat kerja dan komitmen pada perusahaan. Dengan meningkatkan kinerja yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan produktivitas dan profitabilitas di Dinas Pendapatan Provinsi Riau dalam dunia usaha yang berkompetisi secara global.

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau. Teori yang digunakan untuk mendukung pembahasan dalam penelitian ini adalah teori Abraham Maslow (Kebutuhan Dasar Manusia) khususnya yang berkaitan dengan pelatihan, motivasi kerja, dan karyawan.

Metodologi penelitian adalah kuantitatif dengan teknik analisa data koefisien korelasi dengan menggunakan alat bantu program SPSS *Versi* 16.0. Metode pengumpulan data adalah data kuantitatif deskriptif, data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan maupun staf pimpinan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang berjumlah 268 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu *random* sampling, untuk menghitung jumlah sampel digunakan rumus Arikunto yang diambil 15% dari jumlah populasi, yaitu berjumlah 41 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Nilai koefisien korelasi (r) diperoleh sebesar 0,659 atau (65,9%). Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel independen (pelatihan) menjelaskan berpengaruh terhadap dependen (motivasi kerja karyawan) yang berarti kuat, sedangkan sisanya merupakan variabel yang tidak terungkap.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam penulis kirimkan buat junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke alam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau**”, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan dukungan dan juga menerima segala bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis. Jadi, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada:

1. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda, terima kasih atas do'a dan dukungannya baik secara moril maupun materil, serta ketulusan cinta dan kasih sayangnya yang telah memberikan segala-galanya sehingga adanda dapat melaksanakan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Kepada saudara-saudara tercinta Eliyas (abang) dan Siti Arbaiyah (adek), yang telah memberikan bantuan, motivasi dan semangat selama ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir Karim selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta seluruh stafnya.
3. Bapak Prof. Dr. Amril M, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Nurdin Abd Halim, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.
5. Ibu Titi Antin, M.Si dan Ibu Rosmita, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, yang telah memberi bekal ilmu yang tidak ternilai harganya selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Ilmu Komunikasi, dan yang tak bosan-bosan memberi nasehat dan motivasi Bapak Masduki, M. Ag.
7. Bapak Dr. Yasril Yazid, M.IS selaku Penasihat Akademik.
8. Bapak Drs. Saed Mukri selaku Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang telah memberikan izin penelitian.
9. Bapak Azuar, A.Md Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.
10. Kak Putry, Bang Gigih dan staf karyawan Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi yang dibutuhkan terkait penelitian penulis.
11. Paman Nasrun yang telah memberikan bantuan baik dari segi materi, pikiran dan tenaga yang penulis terima selama ini.

12. Nenek Habibah, Nenek Futih (alm), Kakek M.Isa (alm), Bibi Asmah, Paman Asmuri, Paman Iyan, Paman Rusmadi, Bibi Aluh, Bibi Iyang, Kak Isam, Kak Salmiati, Kak Emi, Bang Amat dan Bag Rudy yang memberikan dukunga, motivasi dan do'a kepada penulis.
13. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi khususnya angkatan 2008 dan juga sahabat-sahabat terbaik, Reny, Hikmah, Kak Aisyah, Bang Ari, Mumoet (Dewy), Oja dan nia yang membantu dan memberikan motivasi selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
14. Teman-teman kost penulis di Gang Ridho No.86 (Kak Rita, Kak Nanda, Metha, Niky, Siti Hajar, Ina, Mayni, Intan, Rify, Sri, Isil) dan teman-teman KKN penulis, Desa Sukaramai, Kec. Tapung Hulu, Kab. Kampar (Bang Agus Bang Wandu, Iphan, Widy, Surty, Hefriany, Annisa, Liza, Ririn, Pak Kordes, Ibu Kordes, Pak, Ibu Sekdes dan Toko Masyarakat sekitarnya) yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
15. Kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, mudah-mudahan amal ibadahnya di terima Allah SWT.

Akhirnya, semoga segala amal jariah dibalas dengan balasan yang berlipat ganda oleh Allah Swt. *Amin amin ya robbal 'alamin.*

Pekanbaru, Mei 2012
Penulis

ROSITA
NIM. 10843004521

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| PERSEMBAHAN | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Alasan Pemilihan Judul..... | 4 |
| C. Penegasan Istilah..... | 4 |
| D. Permasalahan | 5 |
| E. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 6 |
| F. Kerangka Teoritis..... | 7 |
| G. Konsep Operasional | 30 |
| H. Metodologi Penelitian | 32 |
| I. Sistematika Penulisan | 37 |
| | |
| BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | |
| A. Sejarah Dinas Pendapatan Provinsi Riau | 38 |
| B. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Riau | 41 |
| C. Faktor Pendukung Tenaga Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Riau..... | 43 |
| D. Visi dan Misi Dinas Pendapatan Provinsi Riau | 45 |
| E. Tujuan dan Saran Dinas Pendapatan Provinsi Riau..... | 47 |
| | |
| BAB III PENYAJIAN DATA | |
| A. Identitas Reponden..... | 51 |
| B. Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan | 55 |
| 1. Nilai Koefisien Korelasi (r) | 64 |
| 2. Analisa Hasil Uji Reliabilitas..... | 65 |
| 3. Analisa Hasil Uji Validitas | 66 |
| 4. Uji Hipotesis | 68 |
| | |
| BAB IV ANALISA DATA | |
| A. Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan | 69 |
| 1. Pelatihan (Variabel X) | 69 |
| 2. Motivasi Kerja Karyawan (Variabel Y)..... | 72 |
| B. Pembahasan..... | 73 |
| | |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 75 |
| B. Saran | 75 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel. 1 | Proses Kebutuhan Manusia..... | 27 |
| Tabel. 2 | Teori Maslow Kebutuhan Dasar Manusia..... | 28 |
| Tabel. 3 | Misi Pertama Dinas Pendapatan Provinsi Riau..... | 48 |
| Tabel. 4 | Misi Kedua Dinas Pendapatan Provinsi Riau..... | 49 |
| Tabel. 5 | Misi Ketiga Dinas Pendapatan Provinsi Riau..... | 49 |
| Tabel. 6 | Jumlah Karyawan yang Mengikuti Pelatihan..... | 50 |
| Tabel. 7 | Nilai Interval Koefisien Korelasi (r)..... | 51 |
| Tabel. 8 | Jenis Kelamin Responden..... | 52 |
| Tabel. 9 | Tingkat Pendidikan Responden..... | 52 |
| Tabel.10 | Tingkat Golongan Responden..... | 53 |
| Tabel.11 | Lama Bekerja Responden..... | 54 |
| Tabel.12 | Pengetahuan Karyawan Setelah Mengikuti Pelatihan..... | 56 |
| Tabel.13 | Keterampilan Karyawan Setelah Mengikuti Pelatihan..... | 57 |
| Tabel.14 | Kemampuan Karyawan Setelah Mengikuti Pelatihan..... | 58 |
| Tabel.15 | Motif Karyawan dalam Bekerja..... | 59 |
| Tabel.16 | Harapan Karyawan dalam Bekerja..... | 60 |
| Tabel.17 | Insentif yang diberikan Kepada karyawan..... | 61 |
| Tabel.18 | Kualitas Kerja Karyawan..... | 62 |
| Tabel.19 | Disiplin dalam Bekerja..... | 63 |
| Tabel.20 | Nilai Korelasi Variabel (X) Terhadap Variabel (Y)..... | 64 |
| Tabel.21 | Uji Reliabilitas Variabel (X) Pelatihan..... | 65 |
| Tabel.22 | Uji Reliabilitas Variabel (Y) Motivasi Kerja Karyawan | 65 |
| Tabel.23 | Nilai Validitas Variabel (X) Motivasi Kerja Karyawan..... | 66 |
| Tabel.24 | Nilai Validitas Variabel (Y) Motivasi Kerja Karyawan..... | 67 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mengingat pentingnya masalah sumber daya manusia, maka pemimpin perlu membina hubungan yang baik dengan karyawan dalam arti memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan karyawan, termasuk memberi pelatihan kepada karyawan. Selain itu perusahaan harus juga memperhatikan bagaimana membangun dan memotivasi karyawan agar dapat bekerja lebih efektif dan bertanggung jawab, sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya (Siagian, 2009: 44).

Untuk mendapatkan suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, peranan manusia sangat besar pengaruhnya terhadap keberhasilan suatu usaha karena manusia sebagai tenaga kerja atau karyawan merupakan faktor penentu kesuksesan suatu perusahaan. Karyawan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan untuk beroperasi secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan (Handoko, 2001: 18).

Pelatihan sangat penting bagi perusahaan yang ingin maju, apa lagi dalam mengantisipasi kemajuan teknologi. Dengan adanya pelatihan diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian bagi karyawan, karena keterampilan dan keahlian sangat diperlukan dalam setiap aktivitas perusahaan. Apabila setiap karyawan telah memiliki keterampilan sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan, maka hal ini mendorong karyawan kearah peningkatan kualitas

kerjanya Pelatihan merupakan suatu usaha dalam rangka membina tenaga kerja, yaitu ilmu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. (Hasibuan, 2001: 116).

Pada dasarnya tujuan dari program pelatihan adalah untuk menggerakkan potensi tenaga kerja, mengingat pengembangan diri tenaga kerja relatif lebih lambat dibandingkan pelatihan dan semua ini merupakan tanggung jawab dari pemimpin perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi efisiensi kerja karyawan. Pembinaan tenaga kerja bertujuan supaya memiliki kemampuan, pengetahuan, dan loyalitas yang tinggi, sehingga pekerjaan dilaksanakan dengan efektif (Effendy, 2009: 75).

Berdasarkan observasi penulis dan informasi yang didapat dari karyawan yang menyatakan bahwa di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, adanya penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya, adanya karyawan yang kurang disiplin dalam hal kehadiran dan mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan, adanya sistem kerja dan struktur organisasi yang tidak seimbang seperti kewewenangan yang sangat besar tapi tanggung jawab tidak ada, sebaliknya di unit operasional kewenangan tidak ada namun tanggung jawabnya besar.

Dalam pemberian motivasi kerja juga dirasa kurang adil, karena adanya perbedaan karyawan dalam hal mendapatkan peningkatkan karier atau kenaikan jabatan. Masih kentalnya sistem kekeluargaan dan kekerabatan dengan atasan membuat karyawan merasa tidak bersemangat dalam bekerja, serta dalam hal meningkatkan prestasi kerja.

Untuk menangani permasalahan tersebut, maka pihak Dinas Pendapatan Provinsi Riau mencari solusi terbaik, yaitu salah satunya melaksanakan kegiatan program pelatihan kepada karyawan sesuai dengan bidang profesinya. Pelaksanaan program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan kerja karyawan yang lebih baik dan disiplin karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, serta kemahiran dalam menggunakan peralatan teknologi sebagai alat bantu.

Adapun jenis pelaksanaan pelatihan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau diantaranya, yaitu:

1. Pelatihan Manajemen Pengembangan Masyarakat UPT
2. Pelatihan Sosialisasi Pengawasan
3. Bimtek Pengadaan Barang dan jasa
4. Pelatihan EQSQ
5. Sosialisasi Peraturan Administrasi Karyawan
6. Pelatihan Pra Jabatan CPNS
7. Pelatihan Kepemimpinan
8. Pelatihan Event dan Mechanic System.
9. Pelatihan LPJ (Laporan Pertanggungjawaban)
10. Pelatihan mengenai teknologi dan informasi (petugas internet)

Pelatihan yang sering diadakan oleh perusahaan atau instansi ialah pelatihan pembentukan unit reaksi cepat. Pelatihan ini yang dilaksanakan di perusahaan yaitu dengan metode eksternal dan internal. Eksternal yaitu pelatihan, dilakukan institusi lain di luar perusahaan, yaitu dengan mengirim karyawan untuk melanjutkan pendidikan ke lembaga pendidikan lain. Sedangkan metode internal yaitu dengan cara mendatangkan pemateri dari luar perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: ” **Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau** ”.

B. Alasan Memilih Judul

1. Judul ini sangat menarik untuk diteliti, karena dengan adanya pelaksanaan pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dalam menjalankan tugas-tugas, dan mampu menyelesaikan permasalahan dengan sendirinya serta bersedia menerima segala saran atau arahan dari pemimpin.
2. Peneliti ingin mengetahui pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan. Dengan adanya pelatihan dapat mengembangkan keterampilan fisik dan mental dalam prospek kerja, meningkatnya semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan segala tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian ini, maka perlu penjelasan beberapa istilah yang digunakan dalam penulisan judul proposal ini, antara lain:

1. Pengaruh adalah gaya yang menyebabkan sesuatu itu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah suatu yang lain, dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain.

2. Pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, keterampilan, dan pengetahuan seorang karyawan mengenai tugas dan tanggung jawab, serta tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan (Siagian, 2008: 191).
3. Motivasi kerja merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan, atau juga motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan atau semangat kerja seseorang, dengan demikian mereka dapat bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai suatu kepuasan (Winardi, 1996: 7).
4. Karyawan adalah seorang yang bekerja disuatu perusahaan/organisasi serta mempunyai tugas dan tanggungjawab atas apa yang telah diberikan kepada mereka dengan mengharapkan gaji atau upah yang layak dari hasil kerja usaha mereka (Hasibuan, 2001: 281).

D. Permasalahan

1. Identifikasi masalah

- a. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Riau?
- b. Apakah pelaksanaan pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan kerja karyawan?
- c. Bagaimana seorang pimpinan memotivasi semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya?

2. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya mengenai pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Riau.

3. Rumusan masalah

Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, yaitu penelitian ini nantinya dapat berguna sebagai kerangka acuan bagi mahasiswa atau cendekiawan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.
- b. Secara praktis, yaitu sebagai bahan masukan bagi di Dinas Pendapatan Provinsi Riau dalam melaksanakan kegiatan pelatihan terhadap motivasi kerja karyawannya.

F. Kerangka Teoritis

Menurut Hadari Nawawi (2006: 23), Kerangka teoritis memuat pokok-pokok pemikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian akan disorot. Untuk itu perlu disusun kerangka teoritis yang menjadi landasan berpikir bagi penulis dalam menganalisis masalah penelitian.

1. Pengaruh

Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 849), adalah daya yang timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.

Pengaruh merupakan salah satu elemen dalam komunikasi yang sangat penting untuk mengetahui berhasil tidaknya komunikasi yang kita inginkan. Pengaruh dapat dikatakan mengena jika perubah (P) yang terjadi pada penerimaan sama dengan tujuan (T) yang diinginkan oleh komunikator ($P=T$), atau seperti rumus yang dibuat oleh Jamias (1989), yakni pengaruh (P) sangat ditentukan oleh sumber, pesan, media dan penerima ($P=S/P/M/P$).

Pengaruh bisa terjadi dalam bentuk perubahan pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*), dan perilaku (*behavior*). Pada tingkat pengetahuan pengaruh bisa terjadi dalam bentuk perubahan persepsi dan perubahan pendapat.

- a. Pengaruh kognitif adalah perubahan sebagai salah satu akibat yang timbul pada diri karyawan yang menyebabkan karyawan ingin mengetahui atau meningkatkan intelektual. Dengan demikian, materi

yang disampaikan kepada karyawan sesuai dengan kebutuhan/tuntutan kerja.

- b. Efek adalah yang lebih tinggi kadarnya dari pada pengaruh kognitif. Disini tujuan pelatihan bukan hanya ingin sekedar tahu tetapi jauh dari pada itu yang diharapkan adalah tergeraknya hati karyawan untuk mencoba mempelajari lebih jauh mengenai materi yang disampaikan dipraktekkan ditempat kita bekerja.
- c. Pengaruh Behaviora adalah pengaruh yang timbul pada karyawan dalam bentuk perilaku/tindakan dan kegiatan (Onong, 1992: 76).

Sikap adalah adanya perubahan internal pada diri seseorang yang diorganisasikan dalam bentuk prinsip, sebagai evaluasi yang dilakukannya terhadap suatu objek baik yang berpendapat di dalam maupun di luar dirinya. Terutama yang berkaitan dengan kepercayaan atau ideologi, orang bisa berubah sikap karena melihat bahwa apa yang tadinya dipercaya tidak benar. Oleh karena itu ia berubah sikap untuk mengganti dengan kepercayaan lain (Cangara, 2011: 166).

Perubahan perilaku yaitu perubahan yang terjadi dalam bentuk tindakan. Antara perubahan sikap dan perilaku juga terdapat hubungan erat, sebab perubahan perilaku biasanya didahului oleh perubahan sikap. Namun dalam hal tertentu, bisa juga perubahan sikap didahului oleh perilaku.

- a. Penerima:
 1. Keterampilan berkomunikasi
 2. Kebutuhan

3. Tujuan yang diinginkan
 4. Sikap, nilai, kepercayaan, dan kebiasaan-kebiasaan
 5. Kemampuan untuk menerima
 6. Kegunaan pesan
- b. Pesan:
1. Tipe dan model pesan
 2. Karakteristik dan fungsi pesan
 3. Struktur pengelolaan pesan
 4. Kebaharuan (aktualitas) pesan
- c. Sumber:
1. Kredibilitas dan kompetensi dalam bidang yang disampaikan
 2. Kedekatan dengan penerima
 3. Motivasi dan perhatian
 4. Kesamaan dengan penerima (*homophily*)
 5. Cara penyampaian
 6. Daya tarik
- d. Media:
1. Tersedianya media
 2. Keandalan (daya liput) media
 3. Kebiasaan menggunakan media
 4. Tempat dan situasi

Sebuah kekuasaan sangat berhubungan erat dengan pengaruh. Bahkan tidak sedikit dari yang menganggap bahwa antara kekuasaan dan pengaruh adalah sama. Sampai akhirnya beberapa ahli menguraikan keduanya berdasarkan pendapat apakah kekuasaan dan pengaruh merupakan dua konsep yang berbeda atau salah satu diantaranya merupakan konsep pokok dan yang lainnya merupakan bentuk khususnya. Menurut kadarnya pengaruh/efek dapat diklasifikasikan menjadi, yaitu:

1. Definisi Pengaruh Menurut Para Pakar

- a. Pengaruh merupakan tokoh formal maupun informal di dalam masyarakat, mempunyai ciri lebih kosmopolitan, inovatif, dan kreatif dibanding pihak yang dipengaruhi, atau pengaruh merupakan nilai kualitas suatu iklan melalui media tertentu.
- b. Pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang yang berbeda dengan kekuasaan tidak begitu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan.
- c. Pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan yang jika seorang yang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya.
- d. Pengaruh merupakan kekuasaan yang mengakibatkan perubahan perilaku orang lain atau kelompok lain.
- e. Pengaruh merupakan bentuk dari kekuasaan yang tidak dapat diukur kepastiannya.

Pengaruh merupakan suatu transaksi sosial dimana seorang atau kelompok orang digerakan oleh seseorang atau sekelompok orang yang lainnya untuk melakukan kegiatan sesuai dengan harapan. Sumber pengaruh untuk perseorangan atau kelompok dalam organisasi terdapat pada status jabatan, system pengawasan atau balas jasa dan hukuman, pengawasan finansial (anggaran), saluran komunikasi informasi.

2. Pelatihan Merupakan Bagian dari Aktivitas *Public Relations*

Public relations lebih dikenal dengan humas di Indonesia banyak dipraktekkan di Instansi pemerintahan dalam rangka menunjang manajemen untuk mencapai tujuannya secara lebih efisien dan efektif. Pelaksanaan *public relations* sendiri lebih terfokus pada keterampilan membina hubungan dengan masyarakat dan karyawan didalam dan diluar perusahaan untuk mencegah timbulnya berbagai hambatan untuk mencapai tujuan perusahaan (Effendy, 2009: 52).

Pelatihan merupakan bagian dari kegiatan *public relation*. Peranan kegiatan ini, semakin mendapat perhatian para manager perusahaan atau lembaga pemerintahan. Hal itu semakin dirasakan pentingnya dalam rangka memecahkan berbagai persoalan yang menyangkut faktor manusia dalam sebuah perusahaan maupun lembaga pemerintahan (Ruslan, 2005: 223).

Dengan adanya orang-orang dalam organisasi, khususnya karyawan dalam hal ini, *human relations* perlu dilaksanakan untuk meniadakan gangguan yang timbul sebagai akibat dari salah pengertian dan salah interpretasi yang terjadi didalam sebuah perusahaan maupun lembaga

pemerintahan antara atasan dengan bawahan, maupun diantara karyawan itu sendiri (Davit, 1993: 32).

Metode komunikasi yang biasa digunakan untuk itu adalah *human relations*, karena dengan mengadakan *human relations* seorang *public relations* akan mengetahui apa yang menjadi keinginan dan tujuan serta motivasi karyawannya. Pada dasarnya mereka sama-sama menghendaki:

- a. Upah yang cukup untuk keperluan hidupnya
- b. Perlakuan yang adil
- c. Ketenangan bekerja (jaminan apabila terkena musibah, jaminan keamanan bekerja, jaminan dihari tua)
- d. Perasaan diakui dilingkungan kerja
- e. Penghargaan atas hasil kerja

Setiap individu memiliki perbedaan sesuai dengan karakter individunya, melalui kegiatan *human relations* seorang humas harus memahaminya. Tujuan dari *human relations* sendiri telah dikembangkan dan dijalankan dalam perusahaan maupun lembaga pemerintahan karena :

- a. Dengan mengadakan *human relations*, pemimpin dapat membantu memecahkan persoalan yang dihadapi oleh karyawan baik secara individual maupun berkelompok.
- b. Dengan mengadakan *human relations*, rintangan-rintangan dan salah pengertian dalam komunikasi dapat dihindarkan.
- c. Melalui *human relations*, akan diperoleh kesan hati para karyawan, akan diperoleh moral, loyalitas, dan disiplin (Effendy, 2009: 82-83).

Dengan demikian, tujuan utama dilaksanakannya kegiatan *human relations* untuk mendapatkan kepuasan hati karyawan, semangat kerja (moral), yang tinggi dan kerjasama yang tinggi antar karyawan. Persoalan yang berhubungan dengan kepentingan manusia dalam hal ini karyawan sangat berhubungan erat dengan manajemen kepegawaian. Mungkin yang membedakan keduanya adalah pengertian dimana *human relations* lebih memperhatikan caranya memberikan kepuasan hati pada tugas humas sejalan dengan tujuan *human relation* (Effendy, 2009: 120).

Kegiatan *public relations* para petugas humas perusahaan maupun lembaga pemerintahan berusaha memecahkan masalah yang menimpa karyawan secara individual. Dengan demikian, mereka dapat digairahkan kearah yang lebih produktif. Seperti yang telah dikemukakan bahwa *human relations* bukan suatu keadaan yang pasif, tetapi merupakan komunikasi persuasif yang bukan sekedar hubungan atau relasi saja (Effendy, 2008: 81).

Public relations adalah salah satu cara yang dapat digunakan terlebih dalam sebuah perusahaan besar, karena *public relations* merupakan suatu aktivitas penyesuaian dan dilakukan terus menerus (*action oriented*), pelatihan yang diikuti oleh karyawan merupakan bagian dari peranan atau aktivitas praktisi *public relations*. *Human relations* merupakan bagian dari lebih memahami bagaimana karakter individu karyawan baik masalah rohaniah, yaitu proses rohaniah atau batiniah yang menyangkut watak, sifat, kepribadian atau kepuasan hati.

Proses batiniah atau rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif yaitu komunikasi antar persona. Hubungan kerja yang baik (harmonis) dalam suatu perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain:

- a. Hubungan dalam kantor atau perusahaan berlangsung jangan terlalu kaku, jangan terlalu formal sehingga akan menimbulkan jarak yang sangat jauh antar sesama pegawai, antara atasan dengan bawahan, atau sebaliknya.
- b. Menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, yaitu peraturan tata ruang yang baik, perlakuan yang adil, dan diperlakukan sebagai manusia bukan mesin.
- c. Memberi tugas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan bidangnya masing-masing.
- d. Memberi kesempatan untuk mengembangkan kariernya semaksimal mungkin (Wursanto, 1987:172).

Berdasarkan ciri khas kegiatan *public relations*, menurut pakar *Internasional Public Relations*, Cutlip & Center, and Canfield (1982) fungsi *public relations* adalah menunjang aktifitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama, membina hubungan yang harmonis baik internal maupun eksternal, Melaksanakan berbagai kegiatan diantaranya, program pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seorang karyawan menyelesaikan tugasnya dengan baik.

a. Pengertian Pelatihan

1. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan tenaga kerja kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi atau perusahaan.
2. Menurut pasal I ayat 9 undang-undang No.13 Tahun 2003. Pelatihan adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, dan semangat kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

b. Jenis-jenis Pelatihan

1. Pelatihan keterampilan (*Skills Training*)
Merupakan pelatihan yang sering dijumpai dalam perusahaan. Program pelatihan relative sederhana: kebutuhan atau kekurangan melalui penilaian. Karakteria penilaian efektivitas pelatihan juga berdasarkan pada sasaran yang identifikasikan dalam tahap penilaian.
2. Pelatihan Ulang (*Retraining*)
Berupaya memberikan kepada para karyawan keahlian-keahlian yang mereka butuhkan untuk menghadapi tuntutan kerja yang berubah-berubah.

3. Pelatihan Lintas Fungsional (*Cros Fungsional Training*)

Melibatkan pelatihan karyawan untuk melakukan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain dan pekerjaan yang ditugaskan.

4. Pelatihan Tim

Merupakan bekerjasama yang terdiri dari sekelompok individu untuk menyelesaikan pekerjaan demi tujuan bersama dalam sebuah tim kerja.

5. Pelatihan Kreativitas (*Creativitas Training*)

Berlandaskan pada asumsi bahwa kreativitas dapat dipelajari. Maksudnya tenaga kerja diperlukan peluang untuk mengeluarkan gagasan sebebaskan mungkin yang berdasarkan pada penilaian rasional dan biaya).

c. Analisis Kebutuhan Pelatihan

1. Penilaian kebutuhan strategi pelatihan

Terlebih dahulu bekerjasama dengan manajemen pelatihan guna meningkatkan kinerja karyawan dan organisasional.

2. Penilaian kebutuhan perusahaan

Tujuan untuk menghadirkan pelatihan yang akan membawa hasil-hasil positif untuk organisasi dan karyawannya.

3. Penilaian kebutuhan tugas

Merupakan sarana kebutuhan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka.

4. Penilaian kebutuhan akan kebenaran

Untuk mengukur dan mengevaluasi pada tingkat mana pelatihan memenuhi tujuan yang diinginkan oleh perusahaan dan mengesahkan usaha-usaha karyawan dalam mengikuti pelatihan.

d. Metode-metode Pelatihan

1. Arahan Instruktur (*Instructor-Led*)

Metode arahan instruktur tetap efektif untuk banyak jenis pelatihan dan menyampaikan sejumlah besar informasi dalam waktu relatif singkat.

2. Permainan Bisnis (*business games*)

Pemasaran dari dua organisasi bayangan atau lebih dan bersaing satu sama lain dengan memanipulasi faktor-faktor yang dipilih dalam suatu situasi bisnis tertentu.

3. *In-Basket Training*

Peserta diminta menyusun prioritas dan kemudian menangani sejumlah dokumen bisnis, laporan, dan memo yang biasanya melewati meja seorang manajer.

4. Pelatihan informal (*On the job training*)

Seorang karyawan mempelajari tugas-tugas pekerjaan dengan mengerjakan secara nyata.

5. Rotasi pekerjaan (*Job rotations*)

Pelatihan dimana para karyawan berpindah dari satu pekerjaan kepekerjaan lainnya untuk memperluas pengalaman mereka.

6. Pelatihan pemula (*apprenticeship training*)

Pelatihan yang mengkombinasikan instruksi di kelas dengan *on the job training*. Pelatihan ini umum dalam pekerjaan-pekerjaan yang banyak membutuhkan keterampilan (Simamora, 2004: 278).

e. Fungsi Pelatihan

1. Pelatihan memungkinkan pemenuhan tuntutan-tuntutan kerja, dengan cepat dan dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan karyawan berarti memungkinkan karyawan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas output dengan adanya pengurangan kesalahan dan pemborosan.
2. Ketika hasil pelatihan menunjang kompetensi yang lebih besar dalam pelaksanaan tugas oleh para bawahan, hal itu dapat membantu manajer dari tugas yang berhubungan dengan pekerjaan.
3. Pelatihan adalah proses yang tidak ternilai ketika organisasi ingin memperkenalkan metode-metode kerja yang fleksibel dan ingin menciptakan sikap-sikap sesuai untuk menghadapi perubahan.
4. Pelatihan penting dalam hubungan masyarakat dan berguna untuk memproyeksikan citra yang benar terhadap para karyawan terhadap prospektif yang berkualitas.
5. Pelatihan mempunyai pengaruh yang baik pada pergantian staf, dan pemborosan biaya pada rencana dan rekrutmen pekerja bisa dikurangi ketika staf yang diganti dilatih kembali.

6. Pengaruh motivasi pelatihan terwujud ketika staf merasa termotivasi untuk memperoleh keterampilan-keterampilan baru, dan penggunaan pengalaman dari keterampilan yang didapat, kemudian diikuti dengan penghargaan/imbalan.
7. Nilai pelatihan dalam konteks komunikasi terbukti ketika nilai-nilai inti, seperti menghubungkan kualitas produk dengan pelayanan pelanggan.

f. Tujuan Pelatihan

1. Untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab.
2. Disiplin kerja, tepat waktu datang sesuai jam kerja dan lebih cermat (teliti) dalam menyelesaikan tugas pekerjaan sebelum target yang telah ditentukan.
3. Mengembangkan keahlian, sehingga segala pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif.
4. Mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
5. Mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan untuk kerjasama dengan anggota karyawan dan manajemen (pimpinan).
6. Penyesuaian gaji dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasi karyawan secara layak sehingga dapat memotivasi karyawan.

7. Dapat membantu karyawan dalam mengatasi berbagai macam masalah, baik masalah didalam maupun diluar kantor, sehingga karyawan tetap termotivasi.

g. Manfaat Pelatihan

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
3. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia
5. Mengurangi frekuensi biaya dan kecelakaan kerja.
6. Membantu karyawan dalam meningkatkan pribadi mereka.

Jadi, dapat disimpulkan mengenai manfaat pelatihan bagi perusahaan, pimpinan, dan karyawan. Dari sudut pandang beberapa para ahli atau para ilmu pengetahuan yang terlibat di dalamnya.

h. Manfaat Pelatihan bagi Perusahaan

1. Memiliki tenaga kerja yang ahli dan terampil
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja
3. Meningkatkan produktivitas kerja
4. Mengurangi biaya karena waktu yang terbuang akibat kesalahan-kesalahan
5. Meningkatkan mutu hasil kerja
6. Meningkatkan sales dan profit

i. Manfaat Pelatihan bagi Manager

1. Memiliki tenaga kerja yang ahli dan terampil
2. Dapat mendelegasikan lebih banyak tugas dan tanggung jawab kepada bawahan
3. Terlepas dari hal-hal kecil yang bukan porsinya untuk ditangani
4. Tugas dan pekerjaan dapat berjalan lebih baik
5. Menunjang karir manager untuk memperoleh jabatan yang lebih tinggi

j. Manfaat Pelatihan bagi Karyawan

1. Mengurangi waktu yang digunakan untuk belajar
2. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan
3. Meningkatkan rasa percaya diri
4. Meningkatkan kepuasan kerja

3. Motivasi Kerja

Menurut Davis dalam Effendy (2009: 51), mengemukakan bahwa *human relations* adalah upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerjasama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan tujuan organisasi. Potensi aktualitas dan proses kreativitas manusia perlu digali, diarahkan, dan dikembangkan didalam wadah masyarakat dan juga organisasi.

Menurut Hasibuan (2003: 95), motivasi berasal dari kata dasar motif, yang mempunyai arti suatu perangsang, keinginan dan daya penggerak

kemauan bekerja seseorang. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Sedangkan menurut Robbins (2001: 166), motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Kebutuhan terjadi apabila tidak ada keseimbangan antara apa yang dimiliki dan apa yang diharapkan. Dorongan merupakan kekuatan mental yang berorientasi pada pemenuhan harapan dan pencapaian tujuan. Dan tujuan adalah sasaran atau hal yang ingin dicapai oleh seseorang individu.

Motivasi (motivation) adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak atau sebuah hasrat yang memicu seseorang untuk mendapatkan kebutuhan yang diinginkan. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja di perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan (Hasibuan, 2003:94).

Kerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Menurut Fattah (2003:19), kerja merupakan kegiatan dalam melakukan sesuatu. Jadi, motivasi kerja adalah kondisi yang berpengaruh

membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja (Amirullah dkk, 2002:146).

Selanjutnya menurut Winardi (2002: 6), motivasi kerja adalah suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter, dan imbalan non moneter yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan bekerja individu atau kelompok terhadap pekerjaan guna mencapai tujuan. Motivasi kerja guru adalah kondisi yang membuat guru mempunyai kemauan/kebutuhan untuk mencapai tujuan tertentu melalui pelaksanaan suatu tugas.

Motivasi kerja karyawan akan mensuplai energi untuk bekerja/ mengarahkan aktivitas selama bekerja, dan menyebabkan seorang guru mengetahui adanya tujuan yang relevan antara tujuan organisasi dengan tujuan pribadinya. Hasibuan (1996: 97) mengatakan tujuan dari motivasi kerja adalah:

a. Tujuan Motivasi Kerja

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja.
2. Meningkatkan produktivitas kerja.
3. Mempertahankan kesetabilan kerja.
4. Meningkatkan disiplin kerja.
5. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
6. Mengefektifkan pengadaan karyawan
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
9. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

1. Faktor Internal yang dapat memengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:
 - a. Keinginan untuk dapat hidup
 - b. Keinginan untuk dapat memiliki
 - c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan
 - d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan
2. Faktor eksternal yang dapat memengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:
 - a. Kondisi lingkungan kerja
 - b. Kompensasi yang memadai
 - c. Supervisi (pemimpin) yang baik
 - d. Status dan tanggung jawab

Motivasi harus dilakukan oleh seorang pemimpin terhadap bawahannya, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemimpin membagi-bagikan tugas pekerjaan kepada para bawahan untuk dikerjakan dengan baik.
- b. Karena ada bawahan yang mampu untuk mengerjakan pekerjaan, tetapi dia macet dan kurang bergairah mengerjakannya.
- c. Untuk memelihara dan atau meningkatkan kegairahan kerja bawahan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.
- d. Untuk memberikan penghargaan dan kepuasan kerja kepada bawahannya (Hasibuan, 2001: 220-221).

4. Karyawan

Karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan meliputi elemen kuantitas dan kualitas dari hasil, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan bekerja sama.

Karyawan prestasi, yaitu hasil yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab mereka. Berdasarkan beberapa pengertian tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh

seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang.

1. Penilaian perusahaan atau instansi pemerintah

Pada dasarnya kunci keberhasilan untuk mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien adalah karena adanya suatu kebijakan atau program yang baik dari hasil sumber daya manusia yang ada.

2. Penilaian karyawan perorangan (individu)

Sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

3. Penilaian kerja karyawan

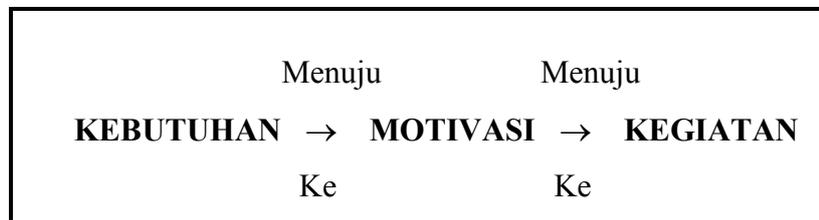
Merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi pekerjaan seseorang, dan kegiatan lain dalam perusahaan yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan (Sofyandi, 2008: 234).

Untuk dapat melihat hasil kinerja seorang karyawan yang baik dan berkualitas maka seorang karyawan tersebut harus memiliki keahlian, ketrampilan dan pengetahuan yang lebih luas dan sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditekuninya, sehingga dengan mudah karyawan menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab yang dibebankan (Siagian, 2009: 126).

5. Teori yang Relevan

Teori hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow ini memandang seorang individu sebagai suatu urutan kebutuhan yang dipredeterminasi. Oleh karena itu, untuk memotivasi seseorang harus ada kebutuhan yang akan dipenuhi, Jenis kebutuhan tersebut adalah primer dan sekunder. Pada kenyataan setiap manusia tidak terlepas dari kebutuhan yang harus dipenuhi.

Gambar. 1



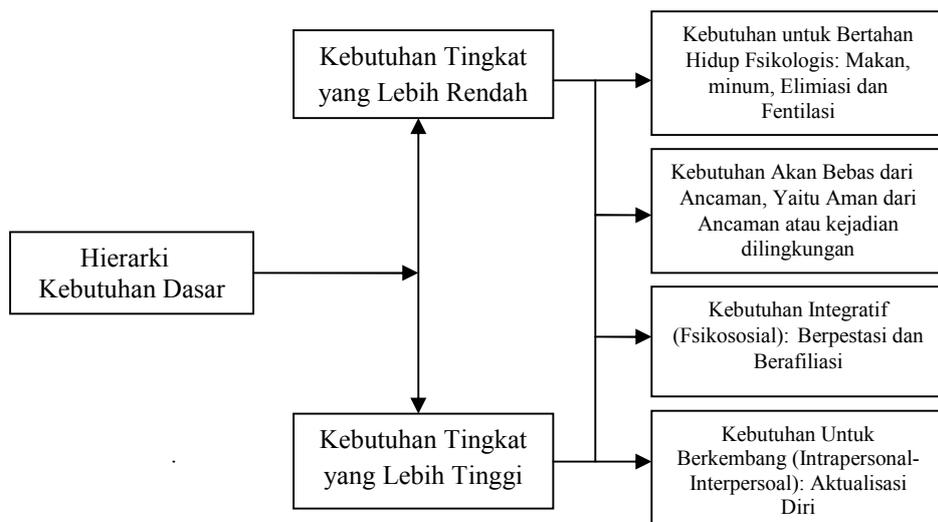
Sumber: (Effendy, 2009: 55).

- a. Manusia adalah makhluk social yang berkeinginan, yang selalu menginginkan lebih banyak, terus-menerus, baru berhenti hingga akhir hayatnya tiba.
- b. Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi alat motivasi bagi pelakunya, hanya kebutuhannya belum terpenuhi yang menjadi alat motivasi.
- c. Karena manusia adalah makhluk social, yang jelas ia menginginkan kebutuhan-kebutuhan social.

Semua karyawan akan selalu termotivasi untuk terus berusaha memenuhi kebutuhannya, untuk memenuhi tersebut harus ada kegiatan yang akan dilakukan, lima jenis kebutuhan dasar manusia:

Gambar. 2

Teori Abraham H. Maslow (Kebutuhan Dasar Manusia)



Sumber: (Winardi, 2001: 75)

1. Kebutuhan fisik (*physiological needs*) yaitu kebutuhan paling pokok (sandang, pangan dan papan) yang harus dipenuhi untuk dapat mempertahankan diri sebagai makhluk fisik seperti kebutuhan untuk makanan, pakaian, dan kebutuhan lainnya.
2. Kebutuhan keamanan (*safety needs*), yaitu kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan rasa aman dari ancaman-ancaman ancaman orang lain, ancaman bahwa suatu saat tidak dapat bekerja karena faktor usia, pemutusan hubungan kerja (PHK) atau faktor lainnya.

3. Kebutuhan sosial (*social needs*).

Kebutuhan ini ditandai dengan keinginan seseorang menjadi bagian atau anggota dari kelompok tertentu, keinginan untuk menjalin hubungan dengan orang lain, dan keinginan untuk membantu orang lain.

4. Kebutuhan penghargaan (*reward needs*)

Kebutuhan akan penghargaan diri mencakup kebutuhan untuk mencapai kepercayaan diri, berprestasi, kompetensi, pengetahuan, penghargaan diri dan kebebasan serta independensi (ketidaktergantungan).

5. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*)

Kebutuhan penyaluran diri dalam arti kemampuan, minat, potensi diri dalam bentuk nyata dalam kehidupannya, kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat tertinggi.

Dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya manusia akan selalu berusaha memenuhi kebutuhan pokok atau tingkat rendah terlebih dahulu (*fisiologis*) sebelum berusaha memenuhi tingkat yang lebih tinggi, begitu seterusnya sampai mencapai tingkat kebutuhannya yang tertinggi yaitu aktualisasi diri (*self actualization*).

Kekurangan dari teori Maslow dalam Siagian (2009: 126-127), adalah kemampuan untuk mendalami jenis-jenis kebutuhan dan motif yang mendorongnya. Kelemahannya teori ini adalah bahwa kebutuhan selalu bertingkat sesuai urutannya tidaklah selamanya benar dan konsisten.

G. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah yang digunakan sebagai acuan dalam menerapkan konsep teoritis, menerangkan bagaimana hubungan antara satu teori dengan teori lainnya, mengeneralisasikan objek atau hubungan fakta-fakta yang diperoleh dari pengamatan, atau konsep digunakan untuk mengukur variabel (Effendy, 1995: 46).

1. Variabel bebas (X), yaitu pelatihan dengan indikator sebagai berikut:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Yaitu pengalaman dan wawasan yang dimiliki seorang karyawan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik sesuai prosedur dan target yang telah ditentukan.

b. Keterampilan (*Skill*)

Yaitu keahlian seorang karyawan dalam mengambil suatu keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan, memiliki ide-ide atau inisiatif untuk membuat suatu rencana kerja secara efektif dan efisien (dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik).

c. Kemampuan (*Ability*)

Yaitu kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama, dan bertanggung jawab (mampu menanganai tugas-tugas yang diamanahkan).

2. Variabel terikat (Y) motivasi kerja karyawan dengan indikator sebagai berikut:

a. Motif

Dorongan berupa tindakan seorang karyawan untuk bekerja memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari (makanan, minuman, tempat tinggal dan kebutuhan lainnya).

b. Harapan untuk berprestasi

Semakin tinggi motivasi seseorang untuk berprestasi, maka hasil kerja yang dicapai semakin tinggi berdasarkan kemampuan dan kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaannya.

c. Insentif

Suatu ganjaran/imbalan yang merupakan salah satu bentuk dari kompensasi atau tambahan penghasilan diluar upah/gaji karyawan.

d. Kualitas Kerja

Kemampuan yang dicapai oleh seorang karyawan, kecermatan dan ketelitian dalam bekerja serta kemampuan membuat suatu keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan.

e. Disipli

Memtaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa adanya paksaan, kehadiran tepat waktu, dan dapat menyelesaikan tugas tepat waktu.

H. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan angka-angka setelah itu digambarkan dengan kata-kata atau digeneralisasikan. Metode ini akan menyajikan tentang pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau (Kriyantono, 2009: 93).

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Jl. Jenderal Sudirman No. 6 Simpang Tiga Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia atau benda lainnya yang dapat dijadikan sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Nawawi, 1993: 141).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Dinas Pendapatan Riau berjumlah 268 orang.

b. Sampel

Yaitu pengambilan sejumlah bagian dari populasi yang dianggap mewakili dari keseluruhan populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* (sampel acak) dengan menggunakan rumus Arikunto yang apabila jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka jumlah sampel dapat diambil sebanyak 15-20% dari jumlah populasi, maka 15% dari 268 adalah 41 orang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data atau informasi tentang pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan untuk memahami, mencari jawaban dan bukti terhadap gejala, peristiwa, kejadian atau realitas yang diteliti, baik berupa perilaku, keadaan, benda, maupun simbol-simbol tertentu (Hidayat, 2010: 130).

b. Angket (*Kuisisioner*),

Yaitu menyebarkan sejumlah pertanyaan tertulis sebagai alat pengumpulan data berbentuk daftar pertanyaan yang akan dijawab secara tertulis oleh responden, dan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Angket disebarkan kepada karyawan serta staf pimpinan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

c. Wawancara (*Interview*)

Adalah cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang informan atau seseorang yang memiliki otoritas untuk memperoleh informasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan kepada beberapa orang karyawan serta Kepala Sub Bagian di Dinas Pendapatan Provinsi Riau (Arikunto, 2002: 202).

d. Dokumentasi (*Documentation*), yaitu data yang mendukung dari penelitian ini atau data yang diperoleh dari literature atau instansi Dinas Pendapatan Provinsi Riau (Kriyantono, 2008: 95).

5. Uji Hipotesis

Berdasarkan asumsi yang dikemukakan maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ha: Diterima apabila pelatihan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

H0: Ditolak apabila pelatihan berpengaruh negatif terhadap motivasi kerja karyawan.

6. Teknik Analisa Data

Setelah data diperoleh, maka langkah berikutnya adalah mengolah data dengan menggunakan program aplikasi komputer yaitu program SPSS (*Statistical Product and Services Solution*). Pengolahan data ini bertujuan agar data yang diperoleh dapat dianalisa dan mempermudah dalam mengambil kesimpulan atau menjawab permasalahan yang sedang diteliti.

Teknik analisa data yang digunakan adalah koefisien korelasi, yang bertujuan untuk mencari sejauh mana pengaruh antara variabel (X) terhadap variabel (Y). Untuk menguji koefisien korelasi antar dua variabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X)^2](N \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}$$

Keterangan :

- r : Koefisien Korelasi Product Moment
- N : Jumlah Sampel (Responden)
- X : Variabel Bebas (Pelatihan)
- Y : Variabel Terikat (Motivasi Kerja Karyawan)

Untuk mengukur tinggi rendahnya interpretasi koefisien korelasi, yaitu sebagai berikut:

- 0,00- 0,199 : Sangat tidak berpengaruh
- 0,20- 0,399 : Tidak berpengaruh
- 0,40- 0,599 : Cukup berpengaruh
- 0,60- 0,799 : Berpengaruh
- 0,80-1,000 : Sangat berpengaruh

Bilangan r menunjukkan bilangan antara (0 sampai 1), jika nilai $r = 0$ menunjukkan bahwa kedua variabel tidak mempunyai hubungan sama sekali, artinya variabel satu tetap meskipun variabel yang lain berubah. Sedangkan $r = -1$ menunjukkan hubungan kedua variabel negatif, artinya menurunkan nilai variabel yang satu diikuti dengan meningkatnya nilai variabel yang lain. Jika nilai $r = 1$ menunjukkan kedua variabel positif, artinya kenaikan nilai variabel yang satu diikuti oleh nilai variabel lainnya.

Selain itu perlu juga dicari dan perbandingan antara t tabel dengan t hitung dengan menggunakan signifikan 5% dan untuk menghitung t tabel dengan t hitung dan untuk menghitung t hitung $n-2$ dengan rumus sebagai berikut: $t = r \frac{\sqrt{n-2}}{1-r^2}$ (Kriyantono, 2009: 175).

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam meneliti penulis membagi kedalam lima sub bab pokok pembahasan, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, alasan memilih judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis, konsep operasional, metodologi penelitian, dan sistematikan penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini identifikasi lokasi penelitian, yang terdiri dari: Geografi dan demografi, susunan kelembagaan atau organisasi, pendidikan, dan jenjang jabatan.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Bab ini membahas tentang pengaruh pelatihan kinerja terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

BAB IV : ANALISA DATA

Analisis data bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan, dan menjelaskan metode apa yang digunakan oleh peneliti.

BAB V : PENUTUP

Merupakan akhir dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan menyimpulkan dari hasil penelitian, kesimpulan dan saran sesuai dengan kemampuan penulis.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Pembentukan Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau di bentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : Kpts 29/1/1974 tanggal 13 Januari 1974 tentang Pembentukan Dinas Pajak dan Pendapatan Provinsi Riau.

Kemudian sejalan dengan perkembangan keadaan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pungutan daerah secara berdaya guna dan berhasil guna serta dalam rangka pelaksanaan pasal 49 ayat (2) undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Pemerintahan di daerah, maka ditetapkan Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Riau dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 5 Tahun 1979 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan Nomor :PEM.061.341.24/127 tanggal 12 April 1980, dengan berpedoman kepada surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : KUPD 7/7/39-29 tanggal 31 Maret 1978 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Riau dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 7/14/23 tanggal 24 Juni 1978 perihal Ralat Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : KUPD 7/7/34-26 tanggal 31 Maret 1978 dan pelaksanaannya diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : Kpts.286/XI/1980 tanggal 27 November 1980.

Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Riau adalah dinas yang menjadi aparat pelaksana pemerintah daerah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah.

B. Kelembagaan Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Kelembagaan Dinas Pendapatan Provinsi Riau saat ini tidak jauh berbeda dengan sebelumnya namun ada beberapa perubahan yang ikut mempengaruhi Struktur Organisasi Tata Laksana (SOT) Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

1. Tugas pokok di Dinas Pendapatan Provinsi Riau

- a. Merumuskan kebijaksanaan pemerintah daerah dibidang pendapatan daerah.
- b. Mengkoordinasikan, memadukan, menyelaraskan dan menyerasikan, kebijaksanaan dan kegiatan dibidang pendapatan daerah.
- c. Menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan dibidang pendapatan daerah dalam rangka peningkatan pendapatan daerah.
- d. Menyusun konsep rencana anggaran pendapatan dan belanja daerah (rapbd) dibidang pendapatan daerah.
- e. Mengatur relokasi pendapatan asli daerah (pad) yang terkonsentrasi pada kabupaten/kota tertentu untuk keseimbangan penyelenggaraan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- f. Menetapkan target pendapatan daerah dan melaksanakan upaya pencapaian target yang ditetapkan.
- g. Intensifikasi dan eksensifikasi pendapatan daerah.
- h. Melakukan pembinaan, pengendalian dan pengawasan terhadap pengelolaan pendapatan daerah.
- i. Memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis dibidang pendapatan daerah.
- j. Melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis dibidang pendapatan daerah.
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan gubernur riau.

2. Fungsi Tugas Pokok Dinas Pendapatan

- a. Merumuskan kebijaksanaan/Pengambil keputusan
- b. Perencanaan
- c. Pengorganisasian
- d. Pelayanan umum dan teknis
- e. Pengendalian/pengarahan/pembinaan dan bimbingan
- f. Pengawasan
- g. Pelaksanaan lapangan
- h. Pembiayaan
- i. Evaluasi

3. Struktur Organisasi

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi diatas, Dinas Pendapatan Pemerintah Provinsi Riau dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada gubernur melalui sekretaris daerah. Dengan didukung oleh struktur organisasi sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
- c. Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan
- d. Bidang Pajak Daerah
- e. Bidang Retribusi, Pendapatan Asli Daerah lainnya (PADL) dan Dana Bagi Hasil (DBH)
- f. Bidang Pembukuan dan Pengawasan
- g. Sub Bagian
- h. Seksi-Seksi
- i. UPT dan UP (Kepala Upt dan Seksi)
- j. Kelompok Jabatan Fungsional.

4. Susunan Lengkap Struktur Organisasi di Dinas Pendapatan Riau

- a. Kepala Dinas Bagian Sekretariat, Terdiri dari:
 1. Sub bagian bina program
 2. Sub bagian umum dan kepegawaian
 3. Sub bagian keuangan dan perlengkapan

- b. Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan terdiri:
 - 1. Seksi Pengembangan System Informasi
 - 2. Seksi Pengolahan Data Pendapatan
 - 3. Seksi Pengembangan Pelayanan dan Pendapatan
- c. Bidang Pajak Daerah terdiri dari:
 - 1. Seksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
 - 2. Seksi Penerimaan Pajak Daerah lainnya
 - 3. Seksi Verifikasi dan Keberatan Pajak
- d. Bidang Retribusi, Pendapatan Asli Daerah lainnya (PADL) dan Dana Bagi Hasil (DBH) Terdiri dari:
 - 1. Seksi Penerimaan Retribusi dan Padl
 - 2. Seksi Penerimaan Dana-Dana Bagi Hasil Pajak
 - 3. Seksi Penerimaan Dana-Dana Bagi Hasil Bukan Pajak
- e. Bidang Pembukuan dan Pengawasan terdiri dari :
 - 1. Seksi Pembukuan dan Pelaporan
 - 2. Seksi Pengawasan Teknis Administrasi dan Operasional
 - 3. Seksi Pengawasan Penerimaan Daerah
 - 4. Unit Pelaksanaan Teknis
 - 5. Seksi Tata Usaha
 - 6. Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah
 - 7. Seksi Penagihan Pengawasan

5. Faktor Pendukung Kegiatan Kerja

Salah satu faktor pendukung kegiatan kerja dilingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Riau adalah sumber daya manusia. Memasuki Tahun 2009 hingga sekarang ini dukungan personil yang ada pada lingkungan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau berjumlah 268 orang. Jumlah tersebut dirasa cukup memadai untuk melaksanakan semua tugas pokok Dinas Pendapatan Provinsi Riau, sebagai unsur pelaksanaan pemerintahan daerah dibidang pengelolaan pendapatan daerah.

Secara umum susunan organisasi pengelompokan personil Dinas Pendapatan Provinsi Riau, baik yang berada pada kantor pusat, kantor pendapatan daerah, maupun unit pelaksana teknis dan unit pelayanan pendapatan daerah adalah sebagai berikut:

- a. Kantot Pusat terdiri dari:
 1. Kepala Dinas
 2. Sekretariat
 3. Bidang-bidang
 4. Sub Bagian dan Seksi-seksi
- b. Unit Pelayanan Teknis terdiri dari:
 1. Kepala Kantor Pendapatan Daerah
 2. Seksi Tata Usaha
 3. Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah
 4. Seksi Pembukuan dan Pengawasan

c. Unit Pelayanan Pendapatan Daerah terdiri dari:

1. Kepala Pos Pelayanan Pedapatan Daerah
2. Urusan Tata Usaha
3. Penerimaan Daerah

Dari jumlah personil 268 orang, pengelompokan terdiri dari:

1. Kantor Pusat sebanyak 75 personil
 - a. Golongan II sebanyak 12 orang
 - b. Golongan III sebanyak 57 orang
 - c. Golongan IV sebanyak 6 orang
2. Unit Pelayanan Teknis 162 personil
 - a. Golongan I sebanyak 3orang
 - b. Golongan II sebanyak 37 orang
 - c. Golongan III sebanyak 116 orang
 - d. Golongan IV sebanyak 6 orang
3. Unit Pelayanan Daerah 31 orang
 - a. Golongan II sebanyak 9 orang
 - b. Golongan III sebanyak 22 orang
 - c. Golongan IV sebanyak 0 orang

Sedangkan jabatan yang sudah terisi berdasarkan eselon sebanyak 76 orang, yaitu:

1. Kantor Pusat sebanyak 21 orang
 - a. Eselon II sebanyak 1 orang
 - b. Eselon II sebanyak 5 orang
 - c. Eselon IV sebanyak 15 orang
2. Kantor Pendapatan Daerah sebanyak 55 orang
 - a. Eselon III sebanyak 14 orang
 - b. Eselon IV sebanyak 41 orang

C. Visi Dan Misi Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Visi : Terwujudnya pendapatan asli daerah sebagai pendukung utama kelancaran roda penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Riau secara profesional.

Perumusan visi diatas tidak lepas dari 3 (tiga) makna kunci yang dikandung, yaitu: pendapatan daerah, pendukung utama kelancaran roda penyelenggaraan pemerintah provinsi riau dan professional.

Misi: Meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapat asli daerah secara optimal, menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan public secara profesional, memperoleh dana perimbangan secara adil sesuai dengan potensi yang dimiliki.

Pertama: “Meningkatkan Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pendapatan Asli Daerah secara Optimal”

Dalam rangka mencapai visi Dinas Pendapatan Provinsi Riau maka perlu dilakukan upaya-upaya secara insentif guna meningkatkan pendapatan asli daerah secara optimal sesuai dengan koridor hukum dan peraturan yang ada dibidang pendapatan asli daerah. Selain itu, juga diupayakan peningkatan pendapatan asli daerah dengan menggali dan memperluas baik subjek maupun objek pendapatan asli daerah sesuai dengan potensi yang ada secara optimal. Hal ini menjadi misi utama Dinas Pendapatan Provinsi Riau guna mencapai visi yang ditetapkan dengan tidak mengenyampingkan upaya-upaya perolehan dana perimbangan secara adil mengingat Provinsi Riau yang memiliki kekayaan sumber daya dan harus dikelola secara professional

Kedua: “Menyelenggarakan dan Meningkatkan Pelayanan Publik secara Professional”

Pada era globalisasi mendatang, pelayanan yang berorientasikepada kepuasan total pelanggan (customer satisfaction), dalam hal ini adalah masyarakat merupakan hal mutlak. Masyarakat merupakan subjek yang harusdapat dilayani, dan oleh karenanya perlu diberikan pelayanan secara lancer, cepat, tidak berbelit-belit serta tepat waktu secara professional. Dengan meningkatnya kinerja pelayanan ini disamping akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan juga akan memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pendapatan asli daerah.

Ketiga: “Memperoleh Dana Perimbangan Secara Adil Sesuai dengan Potensi yang Dimiliki”

Dana perimbangan yaitu dana yang bersumber dari penerimaan APBN yang dialokasikan kepada daerah untuk membiayai kebutuhan daerah dalam rangka desentralisasi yang terdiri dari:

- a. Bagian Daerah dari Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan penerimaan dari Sumber Daya Alam (sektor kehutanan, sector pertambangan umum dan sector perikanan). Selanjutnya di undangkannya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 tentang pajak penghasilan, daerah memperoleh bagian dari PPh orang pribadi dalam negeri dan pajak penghasilan pasal 21.
- b. Dana Alokasi Umum, yaitu dana yang berasal dari APBJM yang dialokasikan untuk tujuan pemerataan kemampuan keuangan antar daerah yang besarnya ditetapkan sekurang-kurangnya 25 dari penerimaan dalam negeri yang ditetapkan dalam APBN.
- c. Dana Alokasi Khusus, yaitu dana yang berasal dari APBN yang dialokasikan kepada daerah untuk membiayai kebutuhan tertentu.

D. Tujuan Dan Sasaran

Tujuan adalah sesuatu apa yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahunan. Tujuan ini menunjukkan suatu kondisi yang ingin dicapai dimasa mendatang.

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai secara nyata oleh organisasi dalam rumusan yang lebih speksifi, terukur, dalam kurun waktu lebih pendek dari tujuan. Dalam sasaran ini, Dinas Pendapatan Provinsi Riau juga telah merancang

indicator sasaran. Yang dimaksud indicator sasaran adalah ukuran tingkat keberhasilan pencapaian sasaran untuk diwujudkan pada tahun bersangkutan. Dalam rangka mewujudkan visi dan misinya, Dinas Pendapatan Provinsi Riau telah menetapkan 3 (tiga) tujuan dan 4 (empat) sasaran, sebagai diuraikan dibawah ini:

Misi Pertama: “Meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan asli daerah secara optimal”

Untuk mewujudkan misi pertama ini telah dirumuskan 1 tujuan 3 sasaran, sebagai berikut:

Tabel. 3

| Tujuan | Sasaran |
|---|---|
| Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Secara Optimal | 1. Mengoptimalkan penerimaan PAD 2. Menyediakan data yang akurat untuk penyusunan perencanaan penerimaan PAD yang akuntabel 3. Memperluas potensi sunyek/obyek pendapatan asli daerah |

Sumber: Dokumentasi Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Kedua : “Menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan publik secara professional”

Untuk mewujudkan misi kedua ini telah dirumuskan 1 tujuan 2 sasaran, sebagai berikut:

Tabel. 4

| Tujuan | Sasaran |
|--|--|
| Memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat melalui peningkatan kinerja instansi secara professional | 1. Memperlancar proses pelayanan publik 2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia dengan didukung ketersediaan sarana prasarana kerja aparatur. |

Sumber: Dokumentasi Dinas Pendapatan Provinsi Riau 2012

Ketiga: “Memperoleh dana perimbangan secara adil sesuai dengan potensi yang dimiliki”

Untuk mewujudkan misi ketiga ini telah dirumuskan 1 tujuan 1 sasaran, sebagai berikut:

Tabel. 5

| Tujuan | Sasaran |
|---|---|
| Meningkatkan pendapatan dana perimbangan sesuai dengan potensi daerah | 1. Mewujudkan sinkronisasi dan koordinasi dibidang pendapatan dana perimbangan. |

Sumber: Dokumentasi Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Kegiatan pelatihan dinas pendapatan provinsi riau yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan kemampuan sehingga terciptanya kinerja birokrasi pemerintahan yang diharapkan . untuk mengetahui jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan dapat dilihat pada tabel ini:

Tabel. 7
Jumlah Karyawan yang Mengikuti Pelatihan pada Tahun 2011

| No | Jenis Pelatihan | Jumlah |
|--------|---|--------|
| 1 | Pelatihan Manajemen Pengembangan Masyarakat UPT | 10 |
| 2 | Pelatihan Sosialisasi Pengawasan | 8 |
| 3 | Bimtek Pengadaan Barang dan jasa | 13 |
| 4 | Pelatihan EQSQ | 14 |
| 5 | Sosialisasi Peraturan Administrasi Karyawan | 8 |
| 6 | Pelatihan Pra Jabatan CPNS | 12 |
| 7 | Pelatihan Kepemimpinan | 7 |
| 8 | Pelatihan Event dan Mechanic System. | 9 |
| 9 | Pelatihan LPJ (Laporan Pertanggungjawaban) | 11 |
| 10 | Pelatihan mengenai teknologi dan informasi (petugas internet) | 10 |
| Jumlah | | |

Sumber: Dokumentasi Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Berdasarkan tabel di atas, menggambarkan bahwa setiap pelaksanaan pelatihan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau karyawan selalu ikut serta, ini menunjukkan adanya kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan karir. Dalam laporan tahunan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau bahwa karyawan yang mengikut serta pelatihan adalah karyawan yang telah memenuhi syarat administrasi yang ditetapkan oleh Badan Koordinas Daerah (BKD). Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan sebanyak 103 orang atau sekitar (25,5%).

BAB III

PENYAJIAN DATA

Pada bab ini penulis akan menyajikan data yang didapatkan dari hasil dilapangan, adapun bentuk dari data-data yang dikumpulkan adalah sesuai dengan teknik pengumpulan data, yaitu kuesioner, observasi dan dokumentasi. Data pertama yang disajikan adalah data yang berbentuk kuesioner meliputi 28 pertanyaan yang mewakili seluruh indikator, yaitu variabel (X) ataupun variabel (Y). Jumlah kuesioner yang telah disebarakan kepada responden berjumlah 41 orang. Angket ini memiliki alternatif 5 jawaban dengan nilai sebagai berikut:

Tabel. 8
Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai r

| Koefisien Interval | Tingkat Hubungan |
|---------------------------|-------------------------|
| 0.80 - 1.000 | Sangat kuat |
| 0.60 – 0.799 | Kuat |
| 0.40 – 0.599 | Cukup kuat |
| 0.20 – 0.399 | Rendah |
| 0.00 – 0.199 | Sangat Rendah |

A. Identitas Responden

Adapun identitas responden pada penelitian ini dilihat dari, yaitu:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Mengenai jenis kelamin responden di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dapat diketahui pada tabel berikut ini:

Tabel.10
Jenis Kelamin

| No | Jenis kelamin | Jumlah | Persentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 21 | 51% |
| 2 | Perempuan | 20 | 49% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden paling dominan adalah laki-laki, yakni berjumlah 21 orang (51%), sedangkan yang perempuan sebanyak 20 orang (49%).

2. Tingkat Pendidikan

Adapun karakteristik pendidikan terakhir responden di Dinas Pendapatan Provinsi Riau dapat diketahui pada tabel berikut ini:

Tabel. 11
Tingkat Pendidikan Responden

| No | Tingkat pendidikan | Jumlah | Persentase |
|--------|--------------------|--------|------------|
| 1 | SLTA | 8 | 20% |
| 2 | D III | 8 | 20% |
| 3 | S1 | 24 | 58% |
| 4 | S2 | 1 | 2% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, 8 orang pendidikan SLTA dengan presentase 20%, kemudian 8 orang yang pendidikan D III dengan persentase 20%, sedangkan 24 orang

pendidikan S1 dengan persentase 58%, dan 1 orang yang pendidikan S2 dengan persentase 2%.

3. Tingkat Golongan

Berdasarkan tingkat golongan responden di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 12
Tingkat Golongan Responden

| No | Golongan | Jumlah | Persentase |
|--------|----------|--------|------------|
| 1 | IV | 1 | 2% |
| 2 | III | 31 | 76% |
| 3 | II | 9 | 22% |
| 4 | I | - | - |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Berdasarkan tabel di atas, tingkat golongan karyawan yaitu golongan VI terdapat 1 orang dengan persentase 2%, golongan III terdapat 31 orang dengan persentase 76%, sedangkan golongan II terdapat 9 orang dengan persentase 22%. Golongan yang paling dominan adalah III terdapat 31 orang dengan persentase 76%.

4. Lama Bekerja

Berdasarkan lama bekerja responden di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 13
Lama Bekerja Responden

| No | Lama bekerja | Jumlah | Persentase |
|--------|--------------|--------|------------|
| 1 | 1-5 Tahun | 6 | 15% |
| 2 | 6-10 Tahun | 21 | 51% |
| 3 | 11-15 Tahun | 8 | 20% |
| 4 | 16-20 Tahun | 3 | 7% |
| 5 | 21-25 Tahun | 2 | 5% |
| 6 | 26-30 Tahun | 1 | 2% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Berdasarkan dari lama bekerja 1-5 tahun terdapat 6 orang dengan persentase 15%, lama bekerja 6-10 tahun 21 orang dengan persentase 51%, sedangkan dari 11-15 tahun terdapat 8 orang dengan persentase 20%, 16-20 tahun 3 orang dengan persentase 7%, 21-25 tahun terdapat 2 orang dengan persentase 5%, dan 26-30 tahun terdapat 1 orang dengan persentase 2%.

B. Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau

1. Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan keterampilan dan kemampuan seorang karyawan mengambil keputusan mengambil keputusan yang menyangkut dengan kegiatan pencapaian tujuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah suatu kegiatan atau upaya untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seorang karyawan untuk meningkatkan produktivitas sesuai tujuan perusahaan tersebut.

Berikut ini adalah penyajian data mengenai pelatihan, yang merupakan variabel (X) atau variabel bebas yang terdiri dari tiga indikator, yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan kerja karyawan.

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai pengetahuan karyawan setelah mengikuti pelatihan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 14
Pengetahuan Karyawan Setelah Mengikuti Pelatihan

| No | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|--------|--------------------|-----------|------------|
| 1 | Tidak Berpengaruh | 0 | 0% |
| 2 | Kurang Berpengaruh | 0 | 0% |
| 3 | Cukup Berpengaruh | 2 | 4% |
| 4 | Berpengaruh | 28 | 68% |
| 5 | Sangat Berpengaruh | 11 | 27% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai pengetahuan yang dimiliki karyawan setelah mengikuti pelatihan adalah yang menyatakan kategori sangat baik terdapat 11 orang dengan persentase 27%, sedangkan kategori baik sebanyak 28 orang dengan persentase 68%, dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 2 orang dengan persentase 4%.

Berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa pengetahuan dapat meningkatkan pengetahuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik sesuai target dan prosedur yang ada (Azuar, 20 April 2012).

b. Keterampilan (*Skill*)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai pengetahuan karyawan setelah mengikuti pelatihan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 15
Keterampilan Karyawan Setelah Mengikuti Pelatihan

| No | Kategori | Frekuensi | Peresentase |
|--------|--------------------|-----------|-------------|
| 1 | Tidak Berpengaruh | 1 | 2% |
| 2 | Kurang Berpengaruh | 0 | 0% |
| 3 | Cukup Berpengarug | 4 | 10% |
| 4 | Berpengaruh | 30 | 72% |
| 5 | Sangat Berpengaruh | 6 | 16% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa keterampilan yang dimiliki oleh karyawan Dinas Pendapatan Provinsi Riau, yang kategori sangat berpengaruh berjumlah 6 orang dengan pesentase 16%, kategori berpengaruh berjumlah 30 orang dengan pesentase 72%, sedangkan kategori cukup berpengaruh berjumlah 4 orang dengan persentase 10%, dan kategori tidak berpengaruh terdapat 1 orang dengan persentase 2%.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap keterampilan karyawan sehingga dapat mencapai prestasi dalam bekerja (Azuar, 20 April 2012).

c. Kemampuan (*Ability*)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan setelah mengikuti pelatihan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 15
Kemampuan Karyawan setelah Mengikuti Pelatihan

| No | Kategori | Frekuensi | Peresentase |
|--------|--------------------|-----------|-------------|
| 1 | Tidak Berpengaruh | 0 | 0% |
| 2 | Kurang Berpengaruh | 0 | 0% |
| 3 | Cukup Berpengaruh | 2 | 5% |
| 4 | Berpengaruh | 34 | 82% |
| 5 | Sangat Berpengaruh | 5 | 13% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari Lapangan 2012

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan yang dimiliki oleh karyawan setelah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, yang menyatakan kategori sangat berpengaruh sebanyak 5 orang dengan persentase 13%, sedangkan berpengaruh sebanyak 34 orang dengan persentase 82%, dan menyatakan cukup berpengaruh ada 2 orang dengan persentase 5%.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kemampuan kerja karyawan sehingga dapat mengerjakan tugas dengan baik sesuai standar dan prosedur yang ada (Azuar, 20 April 2012).

Dari ketiga indikator di atas menjelaskan bahwa karyawan yang mengikuti pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

2. Motivasi Kerja Karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, ada lima indikator variabel (Y) untuk mengukur tingkat motivasi kerja karyawan, yaitu sebagai berikut:

a. Motif

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai motif dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 16
Motif Karyawan dalam Bekerja

| No | Kategori | Frekuensi | Peresentase |
|--------|--------------------|-----------|-------------|
| 1 | Tidak Berpengaruh | 1 | 2% |
| 2 | Kurang Berpengaruh | 4 | 10% |
| 3 | Cukup Berpengaruh | 7 | 16% |
| 4 | Berpengaruh | 22 | 54% |
| 5 | Sangat Berpengaruh | 7 | 18% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai motif atau dorongan semangat kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, yang menyatakan kategori sangat berpengaruh berjumlah 7 orang dengan persentase 18%, kategori berpengaruh berjumlah 22 orang dengan persentase 54%, sedangkan kategori cukup berpengaruh terdapat 7 orang dengan persentase 16%, kategori kurang berpengaruh ada 4 orang dengan persentase 10%, dan karegori tidak berpengaruh terdapat 1 orang dengan persentase 2%.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa motivasi dapat mendorong untuk memenuhi kebutuhan karyawan (Azuar, 20 April 2012).

b. Harapan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai harapan karyawan dalam bekerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 16
Harapan Seorang Karyawan dalam Bekerja

| No | Kategori | Frekuensi | Peresentase |
|--------|--------------------|-----------|-------------|
| 1 | Tidak Berpengaruh | 0 | 0% |
| 2 | Kurang Berpengaruh | 3 | 6,75% |
| 3 | Cukup Berpengaruh | 5 | 11,5% |
| 4 | Berpengaruh | 29 | 69,75% |
| 5 | Sangat Berpengaruh | 5 | 11,5% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Dari tabel di atas, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai harapan yang diinginkan karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, yakni yang menyatakan kategori berjumlah 5 orang dengan persentase 11%, kategori berpengaruh berjumlah 28,7 orang dengan persentase 69%, sedangkan kategori cukup berpengaruh ada 5 orang dengan persentase 12%, dan yang termasuk kedalam kategori kurang berpengaruh berjumlah 5 orang dengan persentasi 6,75%.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa harapan atau imbalan yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh terhadap gairah kerja karyawan (Azuar, 20 April 2012).

c. Insentif

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai insentif karyawan dalam bekerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 17
Insentif yang diberikan Kepada Karyawan

| No | Kategori | Frekuensi | Peresentase |
|--------|--------------------|-----------|-------------|
| 1 | Tidak Berpengaruh | 0 | 0% |
| 2 | Kurang Berpengaruh | 0 | 0% |
| 3 | Cukup Berpengarug | 3 | 7% |
| 4 | Berpengaruh | 28 | 69% |
| 5 | Sangat Berpengaruh | 10 | 24% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa insentif yang diberikan kepada karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dikategorikan sangat berpengaruh berjumlah 10 orang dengan persentase 24%, sedangkan 28 orang dikategorikan berpengaruh dengan persentase 69%, dan kategori cukup berpengaruh berjumlah 3 orang dengan persentase 7%.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa insentif yang diberikan meningkat prestasi kerja karyawan (Azuar 20 April 2012).

d. Kualitas

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai kualitas kerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 18
Kualitas Kerja Karyawan

| No | Kategori | Frekuensi | Peresentase |
|--------|--------------------|-----------|-------------|
| 1 | Tidak Berpengaruh | 0 | 0% |
| 2 | Kurang Berpengaruh | 0 | 0% |
| 3 | Cukup Berpengarug | 2 | 5% |
| 4 | Berpengaruh | 34 | 81% |
| 5 | Sangat Berpengaruh | 5 | 14% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kualitas kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, yang menyatakan kategori sangat berpengaruh berjumlah 5 orang dengan persentase 14%, sedangkan kategori berpengaruh berjumlah 34 orang dengan persentase 81%, dan yang termasuk dalam kategori cukup berpengaruh terdapat 2 orang dengan persentase 5%.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kualitas yang dimiliki karyawan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan (Azuar, 20 April 2012).

e. Disiplin

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai disiplin karyawan dalam bekerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 19
Disiplin Karyawan dalam Bekerja

| No | Kategori | Frekuensi | Peresentase |
|--------|--------------------|-----------|-------------|
| 1 | Tidak Berpengaruh | 0 | 0% |
| 2 | Kurang Berpengaruh | 0 | 0% |
| 3 | Cukup Berpengarug | 3 | 6% |
| 4 | Berpengaruh | 30 | 74% |
| 5 | Sangat Berpengaruh | 8 | 20% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa disiplin karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dikategorikan sangat berpengaruh berjumlah 8 orang dengan persentase 20%, sedangkan 30 orang mengkategorikan berpengaruh dengan persentase 74%, dan kategori cukup berpengaruh ada 3 orang dengan persentase 6%.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden tentang disiplin karyawan dikategorikan berpengaruh berjumlah 30 orang dengan persentase 74% (20 April 2012).

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan pengaruh antara variabel pelatihan terhadap variabel motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, yaitu menggunakan teknik analisa data koefisien korelasi yang distribusikan kedalam program *SPSS* 16.0 dengan menggunakan rumus *coefisien correlations product moment*.

Tabel. 21
Nilai Korelasi Variabel (X) dan Variabel (Y)
Correlations

| | | Totality (X) | Totality (Y) |
|-------------------------|---------------------|--------------|--------------|
| Pelatihan | Pearson Correlation | 1 | 659** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 |
| | N | 41 | 41 |
| Motivasi Kerja Karyawan | Pearson Correlation | .659** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | |
| | N | 41 | 41 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menyatakan bahwa nilai koefisien korelasi atau r hitung bahwa besarnya 0,659 ($r = 65,9\%$). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara variabel pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dengan nilai signifikan koefisien korelasi dua sisi (*2-tailed*) dari ouput (diukur dari probabilitas) menghasilkan 0,000 kecil dari 0,05 maka pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.

b. Uji Reliabilitas

Untuk menentukan reliabel atau tidaknya suatu instrument penelitian dapat dilihat dari nilai *cronbach alpha* dan r tabelnya. Apabila nilai

cronbach alpha lebih besar dari pada *r* tabel maka instrument tersebut dikatakan reliabel, artinya alat ukur yang digunakan adalah benar.

Tabel. 22
Uji Reliability Statistics Variabel (X)

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based On Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .842 | .845 | 11 |

Untuk menguji reliabilitas variabel (X) pelatihan diperoleh dari nilai *cronbach alpha* sebesar 0,842 yang menunjukan bahwa butir pertanyaan pada variabel pelatihan dinyatakan memiliki nilai reliabel karena nilai *cronbach alpha* > *r* tabel, artinya alat ukur yang digunakan adalah benar.

Tabel. 23
Uji Reliability Statistics Variabel (Y)

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .818 | .871 | 17 |

Untuk menguji reliabilitas variabel (Y) motivasi kerja karyawan diperoleh dari nilai *cronbach alpha* sebesar 0,818 yang menunjukan bahwa butir pertanyaan pada variabel motivasi kerja karyawan memiliki nilai reliabel karena nilai *cronbach alpha* > *r* tabel, artinya alat ukur yang digunakan adalah benar.

c. Uji Validitas

Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut.

Tabel. 24
Hasil Uji Validitas Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel (X)

| No | Pertanyaan | Korelasi | Nilai (r) | Valid |
|----|---|----------|-----------|-------|
| 1 | Pelatihan dapat memberikan pengetahuan serta wawasan karyawan dalam bekerja | 0,381 | 0,308 | Valid |
| 2 | Pengetahuan karyawan meningkat setelah mengikuti pelatihan | 0,516 | 0,308 | Valid |
| 3 | Karyawan dapat memahami pekerjaan secara cermat dan teliti dalam setelah mengikuti pelatihan | 0,605 | 0,308 | Valid |
| 4 | Pelatihan dapat meningkatkan loyalitas karyawan dalam bekerja | 0,503 | 0,308 | Valid |
| 5 | Keterampilan dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan | 0,625 | 0,308 | Valid |
| 6 | Pelatihan dapat memotivasi rasa ingin tahunya karyawan terhadap dunia pekerjaan | 0,556 | 0,308 | Valid |
| 7 | Keterampilan dalam menuang ide atau inisiatif sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik | 0,718 | 0,308 | Valid |
| 8 | Kemampuan dalam membuat program kerja sehingga tercapai efektif | 0,512 | 0,308 | Valid |
| 9 | Mampu berkomunikasi secara efektif baik antar rekan kerja maupun dengan atasan | 0,396 | 0,308 | Valid |
| 10 | Kemampuan dalam menggunakan fasilitas perlengkapan teknologi yang telah disediakan | 0,359 | 0,308 | Valid |
| 11 | Kemampuan karyawan dalam menganalisis data atau informasi yang berkenaan dengan bidang profesinya | 0,611 | 0,308 | Valid |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat, bahwa dari sebelas butir pertanyaan dinyatakan valid, karena nilai r hasil (*correlated item-total correlation*) > r tabel sehingga instrument dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel motivasi kerja karyawan.

Tabel. 25
Hasil Uji Validitas Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel (Y)

| No | Pertanyaan | Korelasi | Nilai (r) | Valid |
|-----|--|----------|-----------|-------|
| 1. | penghargaan dan sanksi yang diberikan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan | 0,554 | 0,308 | Valid |
| 2. | Pelatihan dapat memberikan harapan kepada karyawan untuk mencapai prestasi dalam bekerja | 0,515 | 0,308 | Valid |
| 3. | Karyawan mendapat kesempatan untuk mengembangkan karirnya. | 0,817 | 0,308 | Valid |
| 4. | Pimpinan memberikan penghargaan atas prestasi kerja karyawan | 0,557 | 0,308 | Valid |
| 5. | Insentif diberikan kepada karyawan apabila penghasilan yang didapat meningkat | 0,525 | 0,308 | Valid |
| 6. | Karyawan merasa senang dengan tunjangan kesehatan yang diberikan | 0,548 | 0,308 | Valid |
| 7. | Perusahaan mempunyai program jaminan hari tua untuk karyawan | 0,433 | 0,308 | Valid |
| 8. | Pelatihan dan motivasi yang diberikan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan | 0,379 | 0,308 | Valid |
| 9. | Pelatihan dapat meningkatkan kualitas dan produktivitas kinerja pada perusahaan | 0,630 | 0,308 | Valid |
| 10. | Kemampuan karyawan dapat dilihat dari kecermatan dan ketelitian dalam bekerja | 0,461 | 0,308 | Valid |
| 11. | Karyawan dapat menyelesaikan tugas secara konsisten, sesuai dengan standar atau prosedur kerja | 0,546 | 0,308 | Valid |
| 12. | Pelatihan dapat meningkatkan disiplin karyawan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan | 0,516 | 0,308 | Valid |
| 13. | Kesadaran karyawan dalam hal kehadiran tepat waktu untuk menyelesaikan pekerjaan | 0,668 | 0,308 | Valid |
| 14. | Disiplin dalam kerja dapat meningkatkan hasil pendapatan lebih baik dari pada sebelumnya | 0,498 | 0,308 | Valid |

Sumber: Hasil dari lapangan 2012

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari lima belas butir pertanyaan dinyatakan valid, karena nilai r (*correlated item-total correlation*) $>$ r tabel sehingga instrument dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel motivasi kerja karyawan.

d. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan secara parsial pengaruh variabel X (pelatihan) terhadap variabel Y (motivasi mengkerja karyawan). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t hitung sebesar 4,533, sedangkan nilai t tabel berdasarkan pada tingkat signifikansi sebesar 5% dengan $df = n - k$ (pada penelitian ini $df = 41 - 2 = 39$), sehingga didapatkan nilai t tabel 2,042. Disimpulkan bahwa t hitung 4,533 $>$ t tabel 2,042.

Dengan hipotesis yaitu sebagai berikut:

H_a : Diterima apabila pelatihan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

H_0 : Ditolak apabila pelatihan tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

BAB IV

ANALISA DATA

A. Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau dengan menggunakan data kuantitatif, yaitu menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka-angka. Teknik analisa data yang digunakan adalah koefisien korelasi yang distribusikan kedalam program SPSS 16.0 dengan menggunakan rumus *coefficienst correlations product moment* dan dipadukan dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada kerangka teoritis.

1. Pelatihan (Variabel X)

Pelatihan merupakan salah satu kegiatan dari *public relations*, yaitu pelatihan adalah suatu kegiatan atau proses pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kernaampuan karyawan dalam mengerjakan segala tugas yang dibebankan kepadanya.

Kegiatan pelatihan dapat membangun dan menumbuhkan kreativitas meningkatnya kecakapan keahlian yang bersangkutan tentang bidang yang didik dan dilatih sehingga berhubungan dengan peningkatkan produktiviyas kerja. Pelatihan juga dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam bekerja, datang tepat waktu, dan semangat kerja karyawan serta loyalitas terhadap perusahaan.

Salah satu upaya strategis yang sangat menentukan untuk meningkatkan keberadaan dan kemampuan karyawan adalah pelatihan. Pelatihan merupakan suatu keharusan dari suatu organisasi dan keharusan di segala bidang, karena semakin terdidik dan terlatihnya serta tingginya motivasi maka semakin tinggi pula produktivitas kerja.

Pelatihan sebagai proses untuk membawa karyawan-karyawan untuk memperoleh kemajuan dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang, melalui pengembangan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan sikap seorang karyawan. Definisi pelatihan sebagai proses sistematis dimana karyawan mempelajari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*) atau perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi (Moekijat, 2003:201).

Pelaksanaan pelatihan merupakan suatu proses dimana peserta pelatihan mengalami pengembangan melalui pengetahuan, keahlian, dan kemampuan peserta pelatihan untuk dapat memenuhi standar tertentu sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain itu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan dapat menyediakan informasi bagi manajer untuk menentukan tugas dan tanggung jawab yang harus ada dalam program pelatihan (Hasibuan, 2007: 87).

Identifikasi kebutuhan pelatihan Minner (1992:195), mengemukakan bahwa pembelajaran, terlibat dalam pengembangan 4 macam keterampilan yaitu:

1. Knowledge based skills.

Dikembangkan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki untuk dapat melakukan tugas pekerjaannya dengan baik.

2. Singular Behaviour Skills

Seperti datang tepat waktu, menetapkan sasaran untuk dirinya sendiri, mencakup perilaku yang dapat dibentuk dan diamati.

3. Limited Interpersonal Skills

Terlibat dalam aktivitas seperti memberi arahan kepada karyawan baru, mendelegasikan tanggung jawab dan memberikan masukan kepada seseorang tentang pekerjaannya.

4. Sosial Interactive Skills

Mencakup memanejemeni konflik, mendaya gunakan kekuasaan secara efektif, negosiasi kontrak.

Secara umum analisis kebutuhan pelatihan didefinisikan sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis. Memperhitungkan untung ruginya melaksanakan pelatihan mengingat bahwa sebuah pelatihan pasti membutuhkan sejumlah dana.

Pelatihan yang diikuti oleh karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau dapat meningkatkan proses kerja karyawan dengan indikator sebagai berikut:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Dengan adanya pengetahuan yang dimiliki, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional, pengetahuan dapat menumbuhkan sikap saling kerjasama antara rekan kerja maupun pimpinan, dan kemampuan dalam berkomunikasi, sehingga dengan mudah dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Pengetahuan merupakan struktur organisasi pengetahuan yang biasanya merupakan suatu fakta prosedur dimana jika dilakukan akan memenuhi kinerja yang memungkinkan. Pengertian lain menurut Nadler (1986) bahwa pengetahuan merupakan proses belajar manusia mengenai kebenaran atau jalan yang benar atau secara mudahnya yaitu mengetahui apa yang harus diketahui adalah untuk dilakukan.

Sedangkan menurut Glynn (1995) pengetahuan yaitu, menjelaskan mengenai spesifikasi detail tertentu mengenai permintaan dalam pekerjaan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat menjadi jaminan bagi para perusahaan untuk kedepatnya karena mereka sudah mempunyai para tenaga kerja yang handal (ahli).

b. Keterampilan (*Skill*)

Merupakan penguasaan teknik operasional dibidang tertentu yaitu kecermatan, ketelitian, dan keahlian yang dimiliki seorang karyawan yang berdasarkan pada standar prosedur yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelatihan yang diikuti oleh karyawan dapat meningkatkan keahlian sesuai bidang profesi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan lebih efektif (Nawawi, 2000:358).

Pelatihan karyawan merupakan factor yang penting karena merupakan salah satu bentuk investasi perusahaan atau cara untuk pengembangan keterampilan karyawan dengan pelatihan adalah untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu meningkatkan kinerja karyawan.

Tujuan tersebut akan tercapai dengan meningkat produktivitas yang melaksanakannya adalah tenaga yang memiliki keterampilan, ketangkasan, dan kecakapan untuk menjalankan serta menyelesaikan tugas-tugasnya.

c. Kemampuan (*Ability*)

Yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan yang mencakup ketangkasan, kecakapan, bakat, loyalitas, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pekerjaan berdasarkan skala prioritas, dan memiliki motivasi untuk bekerja secara maksimal.

Salah satu upaya strategis yang sangat menentukan untuk meningkatkan keberadaan dan kemampuan pegawai/karyawan adalah pelatihan. Pelatihan merupakan suatu keharusan dari suatu organisasi dan keharusan di segala bidang, karena semakin terdidik dan terlatihnya serta tingginya motivasi maka semakin tinggi pula produktivitas kerja (Tjiptoherjanto, 2003).

Sedangkan kemampuan dalam bekerja adalah kesanggupan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan atau kesediaan karyawan dalam menerima pekerjaan, dan dapat diselesaikan dengan baik sesuai standar prosedur pekerjaan.

Pelatihan dimaksud untuk mengoreksi kekurangan-kekurangan kinerja yang berkenaan dengan ketidakcocokan antar perilaku actual dengan perilaku yang diharapkan. Perilaku actual yang dimiliki karyawan seperti pengetahuan, keterampilan, atau sikap semangat kerja yang ada para karyawan (motivasi) yang dibutuhkan untuk menangi suatu pekerjaan yang saat ini belum sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Perbedaan ini menimbulkan kesenjangan kompetensi yang tidak segera diatasi akan menurunkan kemampuan bersaing perusahaan (Hasibuan, 2007: 243).

Pelatihan sebagai cara untuk meningkatkan keterampilan kerja dan motivasi kerja merupakan factor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Pada penelitian ini, factor yang mempengaruhi kerja karyawan adalah mengenai pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, sikap dan pemberian motivasi yang bertujuan untuk meningkatkan gairah dan semangat kerja karyawan.

2. Motivasi Kerja Karyawan (Variabel Y)

Motivasi merupakan cara bagaimana mengarahkan daya potensi bawahan agar mau bekerja secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi kerja terdiri dari dua kata yaitu motivasi dan kerja.

Menurut Hasibuan (2003:95), Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasa. Motivasi merupakan suatu dorongan atau kekuatan mental yang berorientasi pada pemenuhan harapan dan pencapaian tujuan (Winardi, 2002: 6).

Dalam suatu organisasi atau perusahaan khususnya di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, disamping adanya motivasi yang diberikan kepada karyawan terdapat beberapa aspek yang dapat kirannya mempengaruhi semangat kerja karyawan, yaitu:

- a. Motif adalah suatu kondisi atau dorongan yang besar dari dalam diri seseorang untuk berbuat suatu dalam rangka mencapai suatu kepuasan atau suatu tujuan.
- b. Harapan berhubungan erat dengan prinsip atau tingkah laku seseorang. Jadi, harapan merupakan suatu pendorong atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan (pekerjaan) untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.
- c. Insentif adalah penghargaan atau imbalan yang merupakan salah satu bentuk dari kompensasi atau tambahan penghasilan diluar upah atau gaji. Oleh karena itu, insentif sangat penting bagi karyawan dan berpengaruh terhadap motivasi kerjanya.

Insentif dapat menarik perhatian karyawan dan memberi informasi atau mengingatkan mereka akan pentingnya sesuatu penghargaan dibandingkan dengan yang lain, maka insentif juga meningkatkan dapat mendorong motivasi semangat kerja karyawan.

- d. Kualitas adalah kemampuan yang dicapai oleh seorang karyawan, kecermatan dan ketelitian dalam bekerja serta kemampuan membuat suatu keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Flippo (1995:28) berpendapat tentang kualitas kerja, yaitu setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja karyawan, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum.

- e. Disiplin adalah memtaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa adanya paksaan, baik secara lisan maupun tertulis serta menerima sanksi apabila melanggar peraturan tersebut.

B. Hipotesis Teoritis

Selanjutnya untuk mengetahui tujuan penelitian, yaitu apakah pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelatihan sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mengatakan bahwa pelatihan dan motivasi kerja dapat meningkatnya gairah kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan, disiplin dalam bekerja, tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pekerjaan, meningkatnya kreaktifitas dan partisipasi karyawan, terciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatnya produktivitas kerja karyawan, serta mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan di dalam perusahaan.

Sesuai dengan pendekatan teori hierarki kebutuhan Maslow (Kebutuhan Dasar Manusia) yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, yaitu kebutuhan akan prestasi seorang karyawan dibidang pekerjaan yang ditangani, Kebutuhan untuk dapat menangani pekerjaan secara aktif sesuai minat dan bakat, kebutuhan untuk memperoleh tanggung jawab

bidang pekerjaan yang ditangani, dan kebutuhan untuk memperoleh peningkatan karier (jabatan) seorang karyawan.

Setiap manusia mempunyai tingkat kebutuhan yang berbeda mulai dari tingkat kebutuhan paling mendasar sampai pada tingkat yang lebih tinggi. Kebutuhan dasar manusia disebut kebutuhan psikologis (makan, minum, dan tempat tinggal), untuk memenuhi kebutuhan tersebut karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih giat dan tekun demi memenuhi kebutuhan hidupnya.

Jika dihubungkan pelatihan dengan motivasi kerja karyawan yang mengarahkan pada tuntutan dan kebutuhan keterampilan serta keahlian yang disesuaikan dengan pekerjaan yang bersangkutan dimasa yang akan datang. Hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan, sehingga akan meningkat pula produktivitas kerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dengan t hitung $>$ t tabel ($4,533 > 2,042$), hal ini berarti apabila pelatihan meningkat maka motivasi kerja karyawan akan meningkat pula. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,659 atau (65,9%) berada antara nilai rata-rata interval 0,600-0,799 yang berarti berpengaruh kuat. Sedangkan 0,341 atau (34,1%) dipengaruhi oleh faktor yang lain, dan tingkat signifikan $0,000 > 0,05$ dengan hipotesis penelitian H_a diterima dan H_0 ditolak.

Dari analisa diatas menjelaskan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau, hal ini dapat diketahui dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan serta dapat mendorong semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Karyawan yang disiplin dapat meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi sehingga tercapai produktivitas yang diinginkan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran berdasarkan penelitian dilapangan dan analisa data adalah sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan program pelatihan seorang pimpinan atau manajer harus menganalisa terlebih dahulu apa yang perlu dipelajari oleh seorang karyawan selama mengikuti pelatihan, sehingga program pelatihan terlaksanakan dengan baik.
2. Pelatihan merupakan salah satu sarana agar karyawan memiliki tingkat keahlian, keterampilan, dan wawasan yang lebih luas setela mengikuti pelaksanaan program pelatihan.
3. Lingkungan kerja yang kondusif dan fasilitas yang memadai dapat membuat karyawan termotivasi untuk lebih giat dalam bekerja serta dapat meraih prestasi kerja.
4. Setiap instansi khususnya di Dinas Pendapatan Provinsi Riau diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan agar karyawan tetap bersemangat dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Media Kencana: Jakarta.
- Cutlip & Center, dalam Rosady Ruslan. 1997. *Kampanye Public Relations*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- David, Keith. 1993. *Human Behavior At Work Management*, Heinemann: London.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Gomes, Faustinc C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Gondokusumo. 1983. *Komunikasi Penugasan*, cetakan ke-2 Gunung Agung: Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia*, :Yogyakarta.
- Hasibuan, 2001. *Organisasi dan motivasi*. Dasar peningkatan produktivitas. Bumi Aksara: Jakarta.
- Koentjaraningrat. 1993. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia: Jakarta.
- Mogel, Leonard. 1993. *Making it Public Relations*. Macmillan Publicing Company: New York.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT. Remaja RosdaKarya: Bandung.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Mangkuprawira, Sjafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Melayu SP, Hasibuan, 1996, *Organisasi Dan Motivasi Dasar Peningkatkan Produktifitas*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Muhammad Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*, PT Bumi Aksara: Jakarta.

- Nawawi, Hadari 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Onong, Uchjana & Effendy. 2009. *Human Relations & Public Relations*. CV. Mandar Maju: Bandung.
- Robbins P, Stephen. 2007. *Organizational Behaviora: Conoepts, Controversies, Applications (Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi)*, Jilid 1 (Alih Bahasa, Hadyana Pujaatmuka, Prenhallindo): Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sondang P, Siagian. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sirnamora . 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN: Yogyakarta.
- Syafaruddin, Alwi. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara: Jakarta.