

TOPIK UTAMA

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DI ERA NEW NORMAL

Juni Lius Telussa,¹ Poppy Ruliana,¹ Kinkin Yuliaty Subarsa Putri²

¹Pascasarjana STIKOM Interstudi, ²Universitas Negeri Jakarta

Email: juniliustelussa46@gmail.com; poppyruliana30@gmail.com; kinkinsubarsa@unj.ac.id

ABSTRAK

Di era new normal saat ini semua berubah dalam berbagai kegiatan dan harus menyesuaikan diri. Besarnya perubahan diakibatkan oleh virus corona yang menyebar hampir keseluruh belahan dunia. Segala bidang ekonomi menjadi terpuruk bahkan tidak berdaya menghadapinya. Demikian pula di sektor pendidikan dunia, pandemi virus corona juga ada pada dunia pendidikan di Indonesia. Dari tingkat Taman kanak-kanak hingga tingkat Perguruan Tinggi, mengalami pola proses belajar dan mengajar yang baru. Tidak hanya murid demikian pula guru harus dapat menyesuaikan dengan teknologi baru. Belajar dengan melalui daring (dalam jaringan) dan luring (luar jaringan), menjadi hal baru dalam proses belajar mengajar jarak jauh. Demikian pula cara berkomunikasi antar tenaga kependidikan berubah dan harus menyesuaikan dengan keadaan sehingga motivasi dan kinerja menjadi tetap terjaga. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui dan menganalisis, serta mengetahui pengaruh komunikasi internal dan motivasi terhadap kinerja tenaga kependidikan di era new normal. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif eksplanatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kependidikan pada sekolah SMP Candle Tree. Untuk teknik data primer yang dilakukan yaitu melalui angket wawancara, terjun ke lapangan dan mengumpulkan foto-foto serta data-data sekolah. Sedangkan untuk teknik analisa data peneliti menggunakan cara kuantitatif dan disesuaikan dengan hasil dari penelitiannya. Hasil penelitian ada pengaruh yang positif dari komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan tenaga kependidikan SMP Candle Tree Tangerang Selatan di era new normal covid-19.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Motivasi kerja, Kinerja

PENDAHULUAN

Pemerintah melakukan kebijakan memberlakukan keadaan tindakan Pembatasan Sosial Bersekala Besar atau di singkat PSBB, seperti: *Social Distancing*, *Work From Home (WFH)* dan *New Normal* tertuang pada 21 tahun 2020 dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia. Sedangkan istilah *Social Distancing* ini merupakan salah satu cara

dalam rangka untuk menekan pandemi, agar tidak semakin meluas seperti virus corona covid-19 ini. Tindakan pemerintah yang disebutkan dalam PP tersebut diantaranya: a) Membatasi kegiatan penduduk dalam suatu wilayah yang terduga terinfeksi virus corona. b) libur sekolah untuk membatasinya, pembatasan karyawan yang masuk kerja, membatasi kegiatan religius, dan kegiatan di

tempat umum juga dibatasi.

Memasuki era *new normal* yang digaungkan pemerintah selama ini, itu adalah suatu sistem ataupun tata cara tatanan hidup baru bagi masyarakat, di tengah pandemi virus korona dengan memperhatikan protokol kesehatan. Seperti saat keluar rumah harus memakai masker, menjaga jarak, tidak bersentuhan dan bila dari luar rumah. Sesampai di rumah pun harus mencuci tangan dengan sabun, mengganti baju yang bersih. Hal tersebut diterapkan pemerintah sebagai salah satu cara skenario atau cara untuk mempercepat langkah penanganan *Covid-19* dalam bidang kesehatan, sosial, ekonomi, pendidikan dan sebagai acuan data informasi.

Demikian pula pengamatan peneliti di dunia pendidikan khususnya di SMP Candle Tree Tangerang Selatan, di *era new normal pandemic covid-19* ini. Semua berubah, saat karyawan tenaga kependidikan memasuki lingkungan sekolah yang biasanya tidak pernah mengukur suhu badan, sekarang wajib bagi karyawan untuk mengukur suhu badan menggunakan termogun. Awalnya karyawan tidak menggunakan masker, sekarang harus menggunakan masker, karyawanpun jaga jarak saat berjalan, berbicara juga harus jaga jarak. Dari hasil observasi ke sekolah tersebut peneliti melihat kesiapan lainnya saat di

gerbang sekolah, pihak sekolah sudah menyiapkan beberapa keran air dan sabun untuk cuci tangan, serta tidak lupa menyediakan di meja piket guru ada *hand sanitizer*.

Dari sumber data yang penulis dapatkan yaitu pihak sekolah tentang protokol kerja, kesiapan pihak SMP Candle Tree Tangerang Selatan memasuki *era new normal* pandemi covid-19 ini, tidak hanya pada protokol kesehatan tetapi juga pada karyawan tenaga kependidikannya. Hasil observasi peneliti dari staf yayasan, koordinator sekolah, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, staf TU, dan teknisi serta bagian tenaga kebersihan sekolah. Mereka masuk kerja dengan cara bergantian setiap harinya, sehingga tidak banyak berkumpul dan tetap menjaga jarak saat di ruang kelas, di ruang guru maupun ruang rapat. Pihak SMP menggunakan media daring (dalam jaringan) serta media luring (luar jaringan) digunakan dalam proses belajar mengajar anak dan guru. Guru menggunakan aplikasi *zoom* untuk mengajar secara *live*, siswa belajar dari rumah dan guru di sekolah atau di rumah saja (sumber: dari hasil observasi peneliti).

Pengamatan peneliti perubahan lainnya yaitu pada tata cara berkomunikasi antara tenaga kependidikan. Saat rapat pihak

koordinator sekolah, dengan kepala SMP serta pengurus yayasan, mereka menggunakan aplikasi *zoom meeting*, saat melakukan rapat dari rumah. Sedangkan saat mereka rapat di sekolah, mereka tetap memperhatikan protokol kesehatan, dengan menjaga jarak, memakai masker, dan mencuci tangan sebelum dan sesudah masuk ruangan, ruangan rapat tidak ber AC dan semua jendela ruang rapat dibuka.

Di SMP Candle Tree dari penelitian terdapat struktur organisasi, salah satu tujuannya adalah seperti yang diutarakan oleh Wiryanto (2006:53) adalah menghasilkan keuntungan. Maka bila ingin pendapatan tinggi, tujuan lainnya yang mendukung juga dipenuhi. Untuk itu, supaya organisasi ingin mendatangkan penghasilan, perusahaan itu agar bertahan dalam suasana kerja yang baik. Dalam arti suatu perusahaan harus mempunyai tenaga kerja yang berdedikasi dan punya motivasi tinggi, karena hal itu penting dalam berorganisasi agar tujuan tercapai. Dalam organisasi dari pihak pemilik sekolah tentu saja bertujuan mendapatkan pendapatan yang dimaksud adalah menginginkan siswa yang banyak, untuk masuk ke sekolah tersebut. Kurangnya target jumlah siswa baru yang masuk ke SMP menjadi tantangan bagi kepala sekolah, guru-guru serta staf, dalam memotivasi dan komunikasi internal di organisasi tersebut.

Dalam melakukan komunikasi internal yang sudah ada pada tenaga kependidikan di sekolah Candle Tree, pada *era new normal* pandemi covid-19 terlihat belum berjalan dengan baik. Sehingga pesan yang akan disampaikan pihak sekolah kepada guru ke siswa maupun orang tua ada yang salah atau miskomunikasi, sehingga pesan harus diubah atau diperbaiki.

Menurut KBBI, miskomunikasi adalah kesalahan dalam penerimaan atau salah dalam menanggapi suatu komunikasi, yang disampaikan oleh orang pemberi pesan kepada orang yang menerima pesan. Proses seperti ini merupakan hal yang pasti terjadi dalam proses komunikasi di setiap perusahaan atau organisasi, hanya berapa sering kesalahan komunikasi menjadi catatan tersendiri bagi suatu organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi internal di dalam sekolah, juga melibatkan banyak orang baik dari yayasan, koordinator sekolah, kepala sekolah dan guru juga staf TU maupun teknisi dan tenaga kebersihan sekolah, bisa dibayangkan jika miskomunikasi sering terjadi dan berlarut-larut.

Kesalahan komunikasi kadangkala terjadi di antara guru saat *work from home* (WFH). Penulis amati ada kasus kesalahan seorang guru dalam berkomunikasi

selama WHF, tetapi di sini bukan mencari kesalahan pada guru yang bersangkutan. Tetapi bagaimana mencari solusi adanya kesalahan komunikasi antar guru dapat diselesaikan. Kesalahan komunikasi dapat terjadi bila kurangnya perhatian atau fokus dalam menerima pesan yang disampaikan. Seperti dikatakan Wibowo (2013) dalam internal komunikasi, biasanya komunikasi ini berlangsung di dalam perusahaan, dan tenaga kerja harus menjalaninya. Demikian pula di organisasi sekolah, guru harus mempunyai keterampilan yang baik dalam tutur kata atau menyampaikan pesan kepada pihak lain, seperti dengan pihak yayasan, koordinator sekolah, kepala sekolah, dengan sesama guru atau dengan staf TU dan teknisi serta tenaga kebersihan di sekolahnya, komunikasi internal yang baik akan sangat besar pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan tenaga kependidikan.

Sumber Daya Manusia (SDM) kini harus dapat dimanfaatkan untuk mampu bekerja dengan sebaik-baiknya, sehingga apa yang telah menjadi tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat tercapai dengan baik. Sedangkan pencapaian dari hasil kerja tersebut akan berbentuk konkrit atau nyata, dengan adanya peningkatan dari kinerja pada SDM. Suatu peningkatan dari kinerja

tenaga kependidikan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan melalui motivasi yang diberikan juga oleh SDM itu sendiri. Seperti diutarakan oleh Newstrom (2008: 101) yang menyatakan bahwa “*work motivation is the set of internal and external forces that cause an employee to choose a course of action and engage in certain behaviours*”.

Pendapat tersebut dikembangkan lagi oleh Colquitt (2009: 178) yaitu “*motivation is defined as a set of energetic forces that originates both within and outside an employee, initiates work-related effort, and determines its direction, intensity, and persistence.*” Hal itu disebabkan hubungan motivasi yang tinggi, umumnya berdampak pada kinerja yang tinggi pula sedangkan kinerja rendah umumnya karena rendahnya motivasi.

Terkait dengan SMP Candle Tree merupakan Sekolah Menengah Pertama yang berada di Kota Tangerang Selatan, adalah sekolah dengan status sekolah swasta dan SMP Candle Tree yang berakreditasi A yang bersaing dengan sekolah swasta lainnya di Kota Tangerang Selatan. SMP Candle Tree memiliki beberapa orang tenaga kependidikan. Dari data tenaga kependidikan di SMP Candle

Tree Tangerang Selatan dapat dilihat pada
Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Tenaga Kependidikan SMP Candle Tree Tangerang Selatan

No	Tugas	Jumlah	Status	Pendidikan Terakhir	Keterangan
1	Edukatif	15	Pegawai tetap	S1	
2	Edukatif	2	Pegawai tetap	S2	
3	Edukatif	1	Honorer	S1	
3	Administratif	2	Pegawai tetap	S1	
4	Cleanning Servis	3	Pegawai tetap	SMA	
5	Security	2	Pegawai tetap	SMA	
Jumlah Total		25			

Berdasarkan dari data yang diperoleh, pada tenaga kependidikan di SMP Candle Tree Tangerang Selatan yaitu berjumlah 25 orang yang terdiri dari tenaga edukatif (guru) dan tenaga administratif (tata usaha dan staf), sekuriti dan *cleanning servis*. Dengan demikian dari Tabel 1 tersebut, sekolah ini diharapkan dapat memperhatikan komponen motivasi guna meningkatkan kinerja para tenaga kependidikannya.

Dengan pernyataan Newstrom dan Colquitt di atas dapat dikatakan bahwa para tenaga kependidikan di SMP Candle Tree Tangerang Selatan telah menunjukkan sebagian potensi motivasinya dalam bekerja. Hal tersebut dapat dilihat dari waktu kerja yang

didapatkan oleh tenaga kependidikan, yaitu 5 (lima) hari dalam 1 (minggu), dengan ketentuan masuk pukul 06.40 wib dan pulang pukul 15.30 wib, yang mana dapat dikatakan cukup berbeda dengan tenaga kependidikan sekolah lain di Tangerang Selatan, yang mana masih memiliki waktu 6 (enam) hari kerja dalam 1 (minggu). Namun, hal yang terjadi adalah masih adanya sikap dari tenaga kependidikan SMP Candle Tree Tangerang Selatan yang datang kerja dengan tidak tepat waktu.

Diterapkannya Kurikulum 2013 (K-13) di SMP Candle Tree Tangerang Selatan Kurikulum 2013 (K-13) sudah cukup menciptakan rasa senang bagi tenaga

kependidikan. Kurikulum 2013 (K-13) sendiri adalah kurikulum yang mengembangkan konsep kompetensi siswa melalui empat aspek penilaian yakni pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku. Sikap dan perilaku moral siswa menjadi hal penting dalam penilaian kurikulum ini, sehingga memungkinkan para tenaga kependidikan SMP Candle Tree Tangerang Selatan memiliki rasa ikut andil dan termotivasi untuk menumbuhkan karakter yang positif pada siswa-siswinya.

Bagi karyawan tenaga kependidikan di sekolah Candle Tree Tangerang Selatan, kata motivasi adalah suatu semangat yang memberikan dorongan atau perangsang kepada para guru dan tenaga kependidikan lainnya, agar karyawan tersebut dapat bekerja dan berkarya dengan maksimal. Sedangkan menurut Wibowo (2013) motivasi merupakan suatu alasan-alasan atau suatu apresiasi kepada mereka untuk dapat membuat suasana kerja yang lebih baik dan harmonis, dan sangat diharapkan dapat membuat karyawan berkarya dengan optimal serta mempunyai semangat juang tinggi, sehingga kinerja semua karyawan yang ada di sekolah dapat lebih tinggi lagi.

Masalah yang dihadapi pada SMP Candle Tree Tangerang Selatan adalah berkurangnya peserta didik yang masuk ke sekolah tersebut dan juga komunikasi internal

yang belum terbangun dengan baik, salah satu penyebab berkurangnya siswa baru untuk mendaftar masuk ke SMP sekolah ini. Serta motivasi guru yang harus ditingkatkan lagi, agar ada ide-ide baru yang menjadi daya tarik untuk siswa baru masuk ke SMP Candle Tree Tangerang Selatan.

Masalah tersebut jelas menunjukkan ada permasalahan bila dikaitkan dengan komunikasi internal serta motivasi. Dalam keseharian ada rasa salah paham antar sesama, serta pesan yang diterima kurang dipahami oleh karyawan, serta sulitnya melaksanakan suatu peraturan dan perintah dari pimpinan, sehingga terjadi salah paham lainnya di antara para karyawan, maka komunikasi internal yang baik menjadi cara untuk menjaga efektifitas kinerja karyawan.

Dalam kasus demikian berdampak pada kinerja karyawan tenaga kependidikan lainnya di sekolah tersebut. Pada kasus masalah yang ada tersebut dapat dijadikan suatu bahan untuk dijadikan penelitian tentang motivasi dan juga internal komunikasi, kinerja pada tenaga kependidikan di SMP Candle Tree Tangerang Selatan.

Komunikasi internal sangat diperlukan dalam suasana *era New normal* seperti ini, karena kurang efektifnya komunikasi dapat terjadi antara para karyawan yang ada di dalam

suatu sekolah. Bila tidak dijaga dengan benar maka yang ada hanya kesalahpahaman antara pihak sekolah, kepala sekolah dan guru maupun para staf. Penelitian ini akan meneliti komunikasi internal dan motivasi terhadap kinerja karyawan tenaga kependidikan dalam *era new normal* pandemi virus covid-19, di SMP Candle Tree Tangerang Selatan.

RUMUSAN MASALAH

Dengan akar permasalahan itu, maka peneliti ingin meneliti sejauh mana pengaruh dari hal sebagai berikut:

- (1) Sejauh mana komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan SMP Candle Tree Tangerang Selatan?
- (2) Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja guru SMP Candle Tree Tangerang Selatan?
- (3) Sejauh mana motivasi dan komunikasi internal, dapat berpengaruh besar pada kinerja karyawan di SMP Candle Tre Tangerang Selatan?

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Internal

Dalam ilmu sosial manusia di sebut makhluk sosial, manusia bisa hidup dan bertahan jika mereka berinteraksi dan bekerjasama satu dengan lainnya, dalam suatu masyarakat atau kelompoknya. Komunikasi

selalu ada dalam instansi pemerintah, komunikasi internal yang ada dan digunakan, kantor atau organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Seperti diungkapkan Suryanto (2017:320) dalam organisasi merupakan satu kesatuan ataupun perkumpulan orang yang di dalamnya terdapat aktivitas kerja sama berdasarkan pola atau aturan untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi internal dapat melayani berbagai tujuan untuk organisasi dan Welch dan Jackson menyajikan empat dimensi dasar komunikasi internal dalam suatu organisasi: garis internal komunikasi manajemen, komunikasi rekan tim internal, rekan kelompok internal

komunikasi dan komunikasi internal perusahaan. Selain itu, komunikasi internal memberikan insentif mendasar dalam organisasi yang memungkinkan dan memperkuat karyawan untuk dibawa keluar dari tugas mereka (Tabel 2).

Dimension	Level	Direction	Participants	Content
1. Internal line management communication	Line managers/supervisors	Predominantly two-way	Line managers-employees	Employees' roles Personal impact, e.g. appraisal discussions, team briefings
2. Internal team peer communication	Team colleagues	Two-way	Employee-employee	Team information, e.g. team task discussions
3. Internal project peer communication	Project group colleagues	Two-way	Employee-employee	Project information, e.g. project issues
4. Internal corporate communication	Strategic managers/top management	Predominantly one-way	Strategic managers-all employees	Organisational/corporate issues, e.g. goals, objectives, new developments, activities and achievements

Table 2: Internal Communication Matrix (Welch & Jackson, 2007)

Dalam berorganisasi komunikasi internal dalam hubungannya dengan pekerjaan dikatakan oleh Wibowo (2013) yaitu komunikasi yang ditunjukkan oleh karyawan dengan banyaknya waktu berkomunikasi dalam bekerja yang mereka pergunakan. Dalam penelitian diketahui, bahwa karyawan pada divisi produksi itu, berkomunikasi dengan lainnya berkisar antara 16 - 46 pesan, yang dilakukan dalam hitungan per jam. Ini artinya seorang pekerja dalam suatu organisasi berkomunikasi setiap 2 - 4 menit dalam setiap jamnya. Sedangkan komunikasi dari tingkat manajer ke level standar, mereka memakai waktu untuk komunikasi baik verbal dan lisan berkisar 20% sampai dengan 50 %. Komunikasi tingkat pimpinan menengah ke level atas, mempergunakan waktu untuk komunikasi itu banyak lagi, kurang lebih 29%

hingga 64 %. Sekitar 89 % mereka berkomunikasi verbal, tatap muka langsung maupun melalui telepon. Komunikasi internal dikatakan oleh Sukatno, Huseini, Syafganti, & Irwansyah (2018) dalam tiga tahap yaitu:

1. Komunikasi tegak lurus ke atas (vertikal)

Komunikasi yang ke atas serta yang ke bawah disesuaikan dengan perintahnya. Dikemukakan oleh Effendi (2004) bahwa komunikasi ke atas atau vertikal adalah komunikasi disampaikan dari *level* atas ke *level* bawah disebut *downward communication*. Sedangkan dari *level* bawah ke *level* atas disebut *upward communication*, adalah pesan yang disampaikan dari seorang pemimpin ke bawhaannya, dan bila pesan yang disampaikan dari seorang bawahan ke pimpinannya secara bergantian atau yang disebut juga *two traffic communication*.

a) Komunikasi ke arah bawah atau Downward Communication

Di dalam organisasi komunikasi arah ke bawah, atau pesan dari pemimpin tingkat atas disampaikan ke bawah dalam struktur organisasi. Dapat diartikan bahwa pesan ini adalah dasar dari cara berkomunikasi secara formal. Untuk komunikasi ke bawah itu, digunakan untuk pesan yang berhubungan dengan tugas dari pengarahan. Sedangkan informasi yang disampikannya ini berhubungan dengan perintah, ataupun pertanyaan, dan kebijakan dalam suatu organisasi.

Seperti dikemukakan oleh Davis (dalam Pace & Faules, 2001) bahwa pesan yang disampaikan dari atas ke bawah berarti, bahwa suatu pesan yang berjalan dari jabatan tinggi, kepada pejabat yang lebih rendah darinya. Dan pesan ini diartikan sebagai informasi atau pesan yang bergerak, dari tingkat manajer kepada pegawainya, namun dalam hal penyampaian pesan komunikasi perusahaan selalu berhubungan dengan divisi di perusahaan tersebut.

b. Komunikasi ke arah atas atau Upward Communication

Cara berkomunikasi arah ke atas, tepatnya dari bawahan di suatu perusahaan. Berarti bahwa pesan berjalan dari bagian rendah

atau bawahan, kepada tingkat yang tinggi sebagai tingkat atas atau atasan. Contohnya, dalam masalah suatu tugas atau pekerjaan, mereka pada umumnya memperkuat keterlibatan mereka sebagai karyawan, di dalam pekerjaan dengan organisasi di suatu perusahaan yang ada. Sehingga informasi yang disampaikan akan samapai dari bawah ke atas.

Berkomunikasi dari tingkat bawahan ke tingkat atasan atau arah atas diharuskan pada setiap perusahaan. Untuk memberikan suatu pesan atau informasi dari suatu pekerjaan yang sudah selesai. Pesan yang disampaikan ke atas dapat di apresiasikan sebagai rasa loyalitas karyawan, dengan selalu memudahkan karyawannya untuk mengajukan beberapa pertanyaan serta memberikan gagasan juga saran atau masukan mengenai beroperasinya perusahaan.

Berkomunikasi ke atas untuk menjalankan pesan atau informasi pada setiap jenjang tingkat atas di perusahaan, dalam segala hal apa saja yang terjadi pada tingkat atas, dan untuk mengetahui segala hal apa yang terjadi di tingkat bawah. Tahap dari jenis pesan ini seperti hal laporan berkala, memberikan penjelasan, memberi ide atau saran untuk dijadikan pertimbangan dalam

mengambil keputusan dalam pekerjaan di perusahaan tersebut.

Cara berkomunikasi atau saluran penyampaian pesan dari rendah ke arah pimpinan, berjalan dari arah karyawan pada bagian bawah, ke arah pimpinan tingkat atas atau atasannya. Emmy & Yayon (1997) pernah mengemukakan temuannya bahwa komunikasi arah ke atas atau keatasannya, dapat digunakan untuk memeriksa pesan yang akan diutarakan dari bawahan untuk disampaikan ke atasannya, seperti:

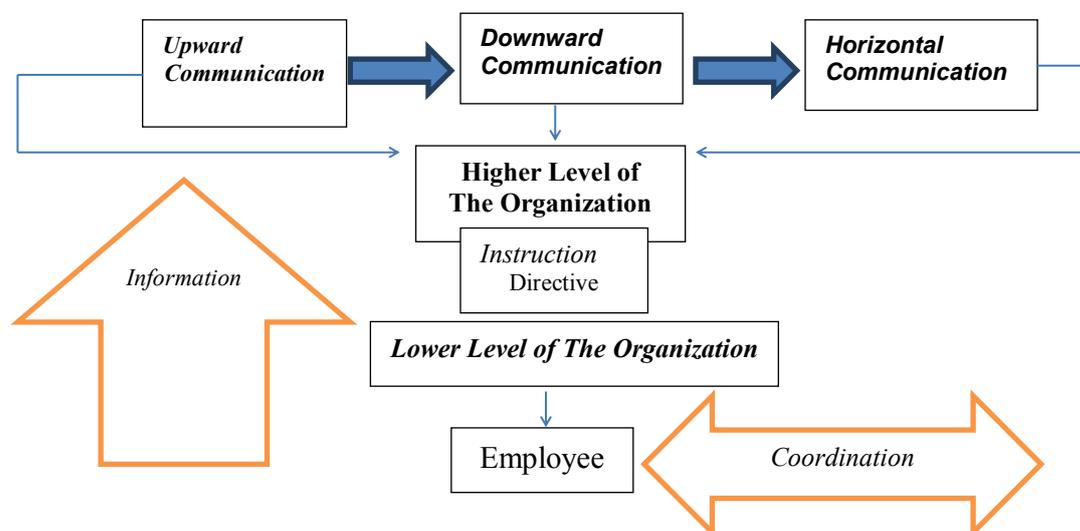
- a. Adanya usulan, harapan, dan aspirasi yang ingin disampaikan pihak bawahan ke atasan
- b. Adanya pernyataan suatu sikap, berupa dukungan ataupun mosi tidak percaya kepada pihak atas, sebagai

atasan karena kebijakan yang diberikan oleh pimpinan.

- c. Datangnya hasil yang dinilai dari pihak bawah untuk hasil usaha dari perusahaan.
- d. Memberikan pesan secara formal dari angket dan hasilnya yang dilaporkan bawahan.

Maka di sini seorang pimpinan atau atasan dan juga bawahan, saat berkomunikasi sama pentingnya agar komunikasi vertikal dapat terjalin dengan baik. Oleh karena itu, komunikasi dua arah seperti tersebut dapat menimbulkan suasana keterbukaan, antara pimpinan atau atasan dengan pihak karyawan di bawahnya, hasilnya dapat terlihat dengan motivasi kerja menjadi pengaruh yang sangat baik bagi setiap karyawan.

Gambar 3: Sumber Jurnal Internal Communication Role in Improving Performance of Employees Hotel: Descriptive Study at Employees Sari Ater Hotel & Resort in Ciater, Subang Regency, West Java Province



2. Komunikasi Horizontal (komunikasi dengan teman sejawat)

Dalam berkomunikasi tipe horizontal ini cara penyampaian pesan hanya pada teman sekerja yang ada di satu bagian kerja tersebut. Di dalam satu bagian kerja tersebut ada orang-orang yang juga satu tempat dengan tanggung jawab yang sama dengan yang lain, dalam perusahaan tersebut dan memiliki pimpinan yang sama pula.

Demikian pula dengan informasi yang akan berlangsung, pesan diberikan menurut fungsi dalam perusahaan, yang mengarah ke horizontal. Dan untuk suatu informasi yang akan disampaikan, selalu berhubungan dengan tujuan dari kemanusiaan, seperti misalnya dalam berkoordinasi dalam pekerjaan, atau dalam memecahkan masalah, kemudian cara menyelesaikan konflik, dan juga saat memberikan suatu pesan dengan teman sejawat. Di dalam tipe komunikasi horizontal ini, komunikasi memang dibuat untuk dapat menyampaikan pesan secara bolak-balik, tentang kebaikan suatu perusahaan tersebut. Contohnya, bila seorang karyawan diminta untuk memberikan pesan kesan untuk prestasi kerja dari organisasinya.

Seperti dikemukakan oleh Thoha (2002) yang berpendapat bahwa tipe komunikasi horizontal ini adalah suatu pesan atau

pengiriman informasi dari berbagai berita, yang dilakukan oleh pimpinan dengan jabatan sama. Sedangkan untuk tujuan pesan secara horizontal ini adalah untuk berkoordinasi dengan secara horizontal, yang pesan lain yang tertulis serta dapat juga lisan.

Cara berkomunikasi horizontal ini pada dasarnya bersifat koordinatif artinya sesama pejabat saling berkoordinasi dengan komunikasi. Dalam berkomunikasi horizontal ini dibuat untuk memudahkan cara berkoordinasi dalam penanganan dari masalah pada perusahaan. Pada dasarnya untuk berkomunikasi tahap horizontal ini hanya terjadi tukar-menukar pesan yang sangat penting, contohnya jika terjadi suatu masalah pada seorang karyawan, seperti penumpukan dan cara kerja yang terkotak-kotak.

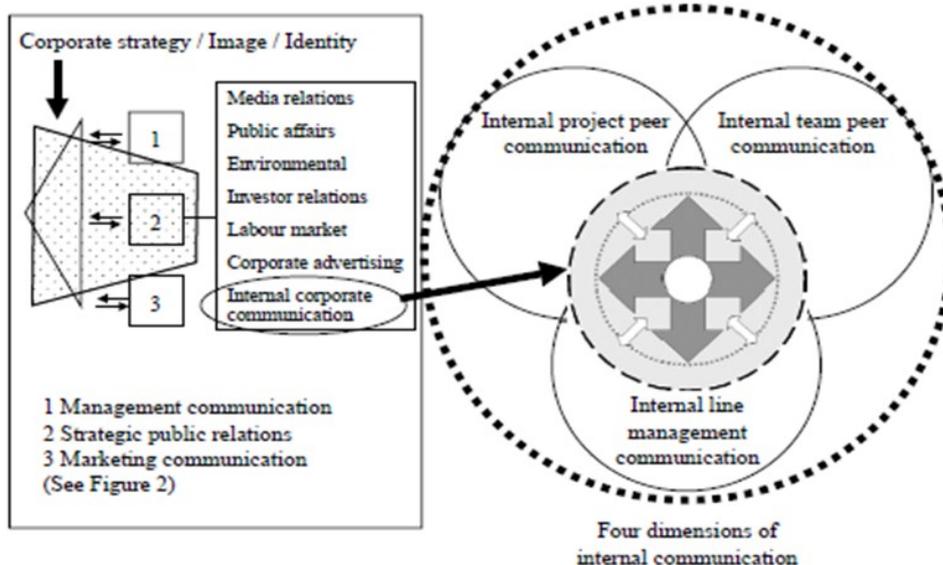
Berkomunikasi pada tahap horizontal ini terjadi secara teratur, seperti para pekerja yang bekerja sama satu dengan lainnya sebagai satu tim yang kompak. Demikian pola tahap penyampaian pesan secara horizontal ini, yang berhubungan satu dengan lainnya sesuai dengan pekerjaannya dalam perusahaan tersebut.

Komunikasi Diagonal

Di dalam cara berkomunikasi secara diagonal ini, pesan yang disampaikan mengarah ke diagonal yang berbentuk

komunikasi yang memotong atau menyilang secara diagonal sesuai perintah atasan di perusahaan. Hal ini terjadi karena hasil dari hubungan antar bagian dengan karyawan lainnya. Pesan atau informasi yang disampaikan antara personalia dengan staf dapat berbeda-beda dan akan membentuk beberapa pesan secara diagonal atau memotong juga berbeda. Kesimpulannya, bahwa cara berkomunikasi diagonal seperti ini,

cenderung dapat menyimpang dari jalur birokrasi dan sifatnya tidak formal. Komunikasi yang terjadi biasanya mengenai keluhan-keluhan yang disebabkan oleh kurang memuaskan dari informasi yang diperoleh langsung dari seorang atasannya kepada bawahannya, sehingga terjadi komunikasi diagonal tersebut. Dapat terlihat pada Tabel 4 komunikasi internal sebagai berikut:



Motivasi Kerja

Di dalam buku Maslow (1984: 3) yang berjudul "motivasi dan kepribadian", yang dimaksud dengan motivasi adalah setiap kebutuhan umat manusia lainnya, dapat merupakan motivasi utama untuk terjun dalam ilmu pengetahuan, untuk dapat mengerjakannya, atau untuk berkecimpung di

dalamnya. Dan dikatakan pula bahwa motivasi itu, dapat merupakan mata pencaharian, sumber dari prestis, wadah atau tempat untuk menyatakan diri, dan sebagai sesuatu pemuasan diri bagi kebutuhan neurotis manapun. Teori motivasi dari Maslow (1984: 23) ini mengatakan juga bahwa individu merupakan satu kesatuan yang terpadu dan

terorganisasi.

Motivasi ini menurut Noor (2013: 228-229) adalah: suatu kelompok atau kumpulan daya dorong yang kuat dengan ciri berikut ini, yaitu tenaga yang ada dari dalam atau dari luar karyawan itu sendiri, ada rasa berbeda luar biasa dari perilaku dalam bekerja dengan penuh semangat, dan membentuk karyawan dengan mempunyai tujuan dan intensitas lamanya karyawan dalam bekerja. Motivasi menurut Noor, ada tiga bagian dalam motivasi yang terdapat di dalamnya antara lain: kemauan, target, dan nafkah hidup karyawan. Bila ada motivasi untuk berbuat sesuatu/kerja, maka karyawan akan berusaha dengan tenaga yang lebih, agar tercapai target dari organisasi sekolah/perusahaan, tetapi belum tentu juga kinerja tinggi dari motivasi seseorang. Untuk itu, intensitas dan kualitas seseorang dalam bekerja harus tetap terjaga.

Dalam kata latin, kata motivasi berasal dari kata *movere* yang berarti “dorongan, atau suatu daya yang menggerakkan daya penggerak atau kekuatan, yang menyebabkan suatu tindakan dan perbuatan. Arti *movere* yang diterjemahkan dalam bahasa Inggris, sering diartikan “ *motivation* “ yang artinya adanya dorongan yang kuat dalam diri atau suatu motif, dan hal yang menimbulkan suatu dorongan atau keadaan, seperti diungkapkan

dalam tulisan Sule dan Priansa (2018: 218). Arti kata motivasi adalah suatu keadaan kemampuan individu dalam berusaha dengan sekuat tenaga dan pikirannya, dengan target perusahaan, yang sesuaikan dengan kondisi kemampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, seperti yang ditulis oleh (Wahjono dkk, 2018: 88).

Sedangkan bila menurut (Sutrisno 2013: 146) dikatakan bahwa suatu faktor yang mendorong seseorang, untuk melakukan sesuatu atau aktivitas tertentu di sebut motivasi. Dapat diartikan pula kata motivasi sebagai faktor yang mendorong individu dalam melakukan sesuatu. Sedangkan menurut (Sutrisno 2013: 116-120) ada faktor penyebab yang sangat mempengaruhi dari motivasi yang terbedakan atas faktor internal dan eksternal yang berasal dari karyawan suatu perusahaan, seperti yang diuraikan di bawah ini:

Faktor penyebab internal:

- a. Semangat untuk dapat bertahan hidup
- b. Semangat untuk dapat memiliki sesuatu
- c. Semangat untuk memperoleh penghargaan/reward
- d. Semangat untuk memperoleh pengakuan diri
- e. Semangat untuk berkuasa dan merdeka

Faktor penyebab eksternal

- a. Pada keadaan lingkungan kerja
- b. Adanya penghargaan yang memadai

- c. Adanya evaluasi yang baik
- d. Adanya jaminan dalam bekerja
- e. Mempunyai status dan tanggung jawab juga ada peraturan yang longgar

Menurut Herzberg (dalam Sule & Priansa: 2018: 229) terdapat dua faktor yang sangat mempengaruhi seseorang itu termotivasi, apakah seseorang akan termotivasi atau tidak sangat bergantung pada dua faktor utama tersebut. Herzberg mengungkapkan bahwa pemahaman dari teori dua faktor tersebut adalah:

1. Faktor motivasi atau pendorong seseorang antara lain:
 - a. Karir atau pekerjaan individu
 - b. Diraihnya suatu keberhasilan
 - c. Adanya pertumbuhan kesempatan
 - d. Kemudian adanya kemajuan karier seseorang
 - e. Adanya pengakuan diri dari orang sekitar
2. Mempunyai prestasi yang bersifat *intrinsic*, yang ada pada individu

Dengan adanya faktor pemeliharaan atau *hygiene*, maka faktor-faktor yang turut menentukan perilaku seseorang atau individu dalam hidup ini yaitu yang sifatnya bersumber dari luar diri seseorang atau disebut ekstrinsik. Termasuk dalam faktor pemeliharaan atau *hygiene*, mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Bagaimana status pegawai dalam

organisasi suatu perusahaan?

- b. Bagaimana hubungan seseorang individu dengan atasannya di perusahaan tempat mereka bekerja tersebut?
- c. Bagaimana hubungan seseorang di suatu perusahaan dengan rekan-rekan sekerjanya?
- d. Bagaimana teknik penyeliaan yang ditetapkan oleh para penyelia di perusahaan?
- e. Bagaimana kebijakan dari suatu organisasi di perusahaan tersebut?
- f. Bagaimana sistem yang digunakan dalam administrasi di organisasi suatu perusahaan mereka bekerja?
- g. Bagaimana kondisi atau keadaan para pekerja, saat di perusahaan tersebut?
- h. Bagaimana sistem imbalan yang berlaku dan ada di perusahaan tersebut?

Menurut Kressler (2003) kata motivasi itu memberikan pengaruh yang nyata atau bahkan menentukan, pada filosofi dasar terhadap suatu pekerjaan yang ada di suatu perusahaan. Sehingga motivasi untuk bekerja, memberikan dampak yang baik, maka motivasi adalah satu bagian yang menyatu dari seluruh motivasi diri seseorang.

Faktor semangat kerja menurut George & Jones (2005) dapat diartikan bahwa motivasi kerja adalah dorongan psikologis dalam diri seseorang, yang dilakukan oleh individu untuk mencapai arah dan target prilakunya atau

direction behavior di perusahaan. Se jauh mana tingkat usaha seseorang dan untuk mengukur dari kegigihan atau ketahanan seorang karyawan di dalam menghadapi suatu masalah, seperti dikatakan oleh (George & Jones, 2005).

Dalam memberikan suatu motivasi di dalam organisasi itu adalah perbuatan yang sangat penting, karena motivasi kerja yang tinggi seorang karyawan, akan mendorong karyawan dalam bekerja agar lebih bersemangat dan dapat memberikan nilai lebih yang positif terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Dapat diartikan bahwa kerja harus memiliki motivasi yang artinya sesuatu yang menimbulkan semangat dalam bekerja (Martoyo, 1996). Apabila karyawan tidak memiliki motivasi, maka pekerja tersebut akan mengalami yang disebut kesulitan dalam memenuhi pekerjaan yang telah sesuai standar, dan yang telah ditetapkan oleh perusahaan mereka bekerja.

Dengan demikian pemberdayaan sekolah menuju sekolah yang efektif haruslah ditempuh melalui guru yang profesional dalam pekerjaannya. Seperti dikemukakan oleh McComick (dalam Mangkunegara, 2002) bahwa semangat kerja dapat diartikan sebagai pada kondisi yang bertenaga kuat untuk membangunkan, memberikan, dan merawat perilaku seseorang yang bersamaan dengan

dunia kerja. Semangat kerja karyawan suatu instansi, akan berkembang dari diri sendiri ataupun adanya pengaruh dari luar diri, seperti dengan dorongan dari pemimpin. Maka dari itulah adanya perbedaan yang diperlihatkan oleh individu, bila ada masalah pada suatu situasi tertentu, bila dibandingkan dengan individu lainnya yang juga mempunyai masalah pada situasi yang sama.

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat diketahui bahwa motivasi dalam bekerja ialah suatu daya semangat yang memberikan dorongan, agar terdapat semangat kerja karyawan untuk melakukan pekerjaan sehari-hari, dengan tujuan yang ditetapkan perusahaan. Maka daya pendorong atau motivasi tersebut biasanya ada dari diri karyawan, maupun yang ada dari luar karyawan itu sendiri, seperti adanya pengarahan dan pembinaan, untuk mendapatkan kesempatan dalam mendapatkan tugas tambahan, dan diberi tanggung jawab lainnya.

Kinerja

Pengukuran dalam kinerja atau *performance measurement*, yaitu untuk mengetahui sejauh mana karyawan dalam perannya di perusahaan. Kontribusi sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan perusahaan tentu diperlukan itulah pengertian

kinerja, sedangkan dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan dari yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Bernardin & Russel (dalam Sulistiyani, 2003:223) mengutarakan bahwa catatan *outcome* atau kinerja yang telah dihasilkan dari karyawan tertentu atau kegiatan yang dilaksanakan selama periode tertentu. Kinerja atau jabatan seluruhnya sama dengan jumlah rata-rata dari kinerja pegawai atau kegiatan yang dilaksanakan. Kinerja di sini tidak ada unsur individu, tetapi mangacu pada semua rangkaian hasil yang didapat selama waktu tertentu. Dalam mencapai tujuan perusahaan diperlukan alat evaluasi atau pengukuran kinerja dalam mencapai tujuan organisasi, bila tidak ada evaluasi maka tidak dapat diketahui penyebab atau kendala bila terjadi kegagalan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Menurut Becker, Huselid & Ulrich (dalam Sudarmanto (2015: 6), dalam mengukur kinerja seseorang yang efektif ada dua tujuan antara lain: *pertama*, sebagai panduan prosedur dalam mengambil keputusan dalam perusahaan dan, *kedua*: sebagai acuan dalam melaksanakan evaluasi kinerja. Sedangkan pada prestasi bagi karyawan tenaga kependidikan di sekolah Candle Tree Tangerang Selatan yaitu “hasil kerja secara

kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”, kemampuan dan motivasi untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yaitu fungsi dari kinerja (Mangkunegara 2004).

Tiap individu memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Vetizal Rival 2009). Mathis dan Jackson (2011) mengemukakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah “apa yang dilakukan atau tidak dilakukan atau tidak dilakukan karyawan”.

KERANGKA PEMIKIRAN

1. Pengaruhnya Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan

Pada pesan yang disampaikan secara internal ini merupakan pesan yang ada dan berlangsung di dalam tiap perusahaan, dan yang harus dilaksanakan oleh para karyawan perusahaan. Sedangkan tenaga kependidikan sebagai bagian dari unsur anggota suatu organisasi di sekolah, apabila memiliki pemahaman serta keterampilan dalam berkomunikasi dengan pihak lain di sekolahnya, maka

akan bermanfaat terhadap peningkatan kinerja karyawan.

2. Pengaruhnya Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan

Sedangkan suatu dorongan semangat merupakan dikatakan sebagai motivasi dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Maka dengan dasar pemikiran tersebut karyawan merasa senang dengan pekerjaannya apabila karyawan terpenuhi kebutuhannya.

3. Pengaruhnya Komunikasi Internal dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan

Untuk tingkat kemampuan dalam menyampaikan pesan yang baik, dalam melaksanakan tugas pekerjaan sehari-hari, dengan dorongan semangat atau motivasi yang tinggi dalam bekerja terhadap tugas-tugas dari pekerjaannya sebagai karyawan tentu akan berpengaruh terhadap kinerja.

Hipotesis

Hi 1: Dalam hal ini kemampuan dalam komunikasi internal secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan.

Hi 2: Dalam hal ini motivasi kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan

Hi 3: Sedangkan dalam komunikasi

internal serta motivasi kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif rancangan *ex post facto* yang menitikberatkan pada pengujian dari teori-teori dengan pengukuran variabel. Untuk variabel penelitiannya dengan angka serta melakukan analisis data, dengan menggunakan suatu prosedur statistik skala Likert.

Pada penelitian ini populasi diambil adalah karyawan tenaga Kependidikan di SMP Candle Tree Tangerang Selatan yang berjumlah 18 orang guru, 2 orang staf, 3 orang cleaning servis dan 2 orang tenaga keamanan, total 25 orang pegawai. Dikarenakan jumlah tenaga kependidikan yang sangat sedikit pada penelitian ini maka populasi dilakukan secara sensus. Maka dengan jumlah tersebut sampel adalah sama dengan populasi yang ada di sekolah Candle Tree.

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua, di antaranya ada variabel terikat atau *dependent variable* dan variabel bebas atau *independent variable*. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan tenaga kependidikan yang bersimbol Y. Dalam penelitian ini ada dua variabel bebasnya yaitu (X1) atau komunikasi

internal, dan (X2) adalah motivasi.

Untuk pengambilan data dalam penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu mengumpulkan data dari lapangan baik data mengenai variabel komunikasi internal, dan motivasi karyawan maupun kinerja karyawan tenaga kependidikan, berupa pengumpulan data dilakukan dengan angket. Maka dengan cara pengumpulan data secara angket tersebut, ini sebagai alat ukur dalam variabel dari (X1), (X2), dan (Y) yang digunakan untuk mengukur

pendapat karyawan tentang suatu variabel yang ada tersebut.

Dipakainya alasan dengan angket sebagai alat pengumpulan data, adalah karena cara angket itu memiliki suatu kedudukan yang di atas dan memiliki kemampuan untuk mengungkapkan potensi-potensi yang ada dan yang juga dimiliki oleh responden serta dilengkapi dengan petunjuk yang seragam bagi responden (Arikunto, 1998:101).

Tabel 1: Variabel penelitian

	Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
(X1)	Komunikasi Internal	Komunikasi vertikal	<p>Saya menyampaikan dan mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan organisasi</p> <p>Informasi yang saya terima cukup jelas</p> <p>Pimpinan/kepala sekolah memberikan intruksi yang jelas kepada guru-guru</p> <p>Pimpinan menyampaikan informasi secara langsung kepada guru yang dituju</p> <p>Saya bertanya kepada pimpinan bila informasi yang disampaikan kurang jelas</p> <p>Pimpinan memberikan kesempatan kepada guru untuk mengemukakan pendapatnya</p>
		Komunikasi Horizontal	<p>Penyelesaian masalah disampaikan dengan komunikasi yang cukup baik</p> <p>Saya selalu berbagi informasi dengan teman di tempat kerja</p> <p>Rekan kerja saya selalu menanggapi saya dengan baik</p>

		<p>Saya bersedia membantu rekan kerja bila mengalami permasalahan</p> <p>Rekan kerja dapat meminta bantuan kepada saya</p> <p>Rekan kerja memiliki toleransi yang tinggi terhadap saya</p>
(X2)	Motivasi kerja	<p>Kebutuhan Fisiologis</p> <p>Saya menerima sesuai gaji sesuai dengan waktu yang telah ditentukan</p> <p>Saya menerima gaji sesuai dengan yang saya inginkan</p> <p>Saya menerima libur sesuai dengan harapan</p>
		<p>Kebutuhan rasa aman</p> <p>Lingkungan ditempat saya bekerja mendukung terhadap aktivitas kerja di SMP Candle Tree Tangerang Selatan.</p> <p>Saya merasa aman saat bekerja karena di SMP Candle Tree Tangerang Selatan. memberikan fasilitas yang mendukung dalam bekerja dan dilengkapi fasilitas kerja yang memadai</p> <p>Saya mendapatkan jaminan kerja dari pihak SMP Candle Tree Tangerang Selatan.</p>
		<p>Kebutuhan Sosial</p> <p>Saya mudah menjalin hubungan kerja dengan atasan</p> <p>Saya mudah menjalin hubungan kerja dengan sesama pegawai</p> <p>Saya mudah menjalin hubungan baik dengan para orang tua dan siswa</p>
		<p>Kebutuhan akan Harga Diri atau Pengakuan</p> <p>Atasan mendukung saya untuk berkembang dalam bekerja</p> <p>Saya mendapatkan penghargaan atas pelayanan yang saya berikan (seperti ucapan terimakasih, sertifikat, dan lain-lain)</p> <p>Saya mendapatkan penghargaan dari pihak sekolah (seperti bonus, insentif, tunjangan, dan lain-lain)</p>

		Kebutuhan akan Harga Diri atau Pengakuan	<p>Atasan mendukung saya untuk berkembang dalam bekerja</p> <p>Saya mendapatkan penghargaan atas pelayanan yang saya berikan (seperti ucapan terimakasih, sertifikat, dan lain-lain)</p> <p>Saya mendapatkan penghargaan dari pihak sekolah (seperti bonus, insentif, tunjangan, dan lain-lain)</p>
		Kebutuhan Aktualisasi Diri	<p>Saya mempunyai keterampilan untuk mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik</p> <p>Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan keterampilan dan latar belakang pendidikan yang saya miliki</p>
(Y)	Kinerja	Kuantitas Kerja	<p>Saya mampu memaksimalkan pencapaian target siswa yang diharapkan oleh SMP Candle Tree Tangerang Selatan</p> <p>Saya mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar SMP Candle Tree Tangerang Selatan kepada siswa</p> <p>Saya selalu fokus dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, walaupun atasan sedang tidak berada di SMP Candle Tree Tangerang Selatan</p>
		Kualitas Kerja	<p>Saya mampu untuk tidak mendapatkan komplain atau keluhan dari siswa dan orang tua siswa</p> <p>Saya dalam bekerja selalu mengutamakan tingkat ketelitian</p>
		Kemandirian	<p>Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya sendiri</p> <p>Saya tidak membutuhkan bantuan orang lain dalam bekerja</p>
		Ketepatan Waktu	<p>Saya mampu untuk datang ke SMP Candle Tree Tangerang Selatan tepat waktu</p> <p>Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan tidak menunda-nunda</p>

	Saya senantiasa berada di SMP Candle Tree Tangerang Selatan pada jam kerja
	Saya mampu menggunakan waktu dengan efisien dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dibebankan kepada saya
Inisiatif	Saya memiliki inisiatif untuk membantu siswa dalam kesulitan mengerjakan tugas sekolah, Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja saya dengan baik

HASIL TEMUAN DAN DISKUSI

Variabel komunikasi internal

Variabel komunikasi internal diukur menggunakan 2 variabel indikator yaitu komunikasi vertikal ada 6 indikator yang bertujuan untuk mengukur komunikasi yang mengarah ke atas dan ke bawah sesuai informasinya, sedangkan variabel indikator

komunikasi Horizontal ada 6 indikator total 12 indikator, bertujuan untuk mengukur komunikasi antar teman sejawat. Untuk perhitungan skor berkisar dari tingkat rendah, tinggi, dan nilai rata-rata atau mean serta standar deviasi dalam komunikasi internal. Tertulis dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2: Data indikator dari variabel Komunikasi Internal

NO	N	Maximum	Minimum	Mean	Std.Deviasi
1	98	5	3	4	0,493288
2	94	4	3	4	0,43589
3	106	5	3	4	0,597216
4	97	5	2	4	0,665833
5	110	5	3	4	0,57735
6	104	5	3	4	0,687992
7	101	5	3	4	0,61101
8	103	5	3	4	0,665833
9	98	5	3	4	0,571548
10	109	5	3	4	0,637704
11	106	5	3	4	0,597216
12	105	5	3	4	0,57735

Indikator 1 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,493288. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator ke-2 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,43589. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 3 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,597216. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.. Indikator 4 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,665833. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 5 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,57735. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 6 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,687992. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.

Indikator 7 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,61101. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator ke-8 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,665833. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 9 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,571548. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.. Indikator 10 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,637704. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 11 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,597216. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 12 pada komunikasi internal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,57735. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.

Tabel 3: Kriteria Persetujuan Responden

Interval nilai persetujuan	Kualifikasi Pertanyaan Positif
52 - 60	Sangat Setuju
42 - 51	Setuju
32 - 41	Cukup Tidak Setuju
22 - 31	Tidak Setuju
12 - 21	Sangat tidak setuju

Motivasi kerja
Variabel yang independen pada motivasi kerja di ukur dengan 5 variabel indikator dengan 14 item. Yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, dan kebutuhan

akan harga diri atau pengakuan serta kebutuhan aktualisasi diri. Untuk nilai dari yang terendah hingga ke tinggi dan nilai rata-rata serta standar deviasi, yang terdapat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4: Data indikator dari variabel motivasi kerja

NO	N	Maximum	Minimum	Mean	Std.Deviasi
1	96	5	2	4	0,611882
2	90	5	2	4	0,595119
3	86	5	1	4	1.022937
4	98	5	3	4	0,483322
5	89	5	2	4	0,67572
6	92	5	2	4	0,785875
7	95	5	2	4	0,69282
8	100	5	3	4	0,4
9	99	5	3	4	0,344093
10	97	5	2	4	0,587878
11	93	5	2	4	0,53066
12	100	5	3	4	0,489898
13	98	5	3	4	0,391918
14	104	5	3	4	0,674092

Indikator 1 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,611882. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator ke-2 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,595119. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 3 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan

ragam buku 1.022937. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.. Indikator 4 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,483322. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 5 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,67572. Dengan nilai rata-rata kisaran 4

termasuk dalam kategori setuju. Indikator 6 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,785875. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 7 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,69282.

Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator ke-8 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,4. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 9 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,344093. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 10 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,587878. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 11 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,53066. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 12

pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,489898. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 13 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,391918. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 14 pada motivasi kerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,674092. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.

Variabel kinerja

Variabel kinerja di ukur dengan menggunakan 5 variabel indikator, dengan indikator antara lain yaitu indikator kuantitas kerja, indikator kualitas kerja, indikator kemandirian, indikator ketepatan waktu, serta indikator inisiatif. di mulai dari skor rendah, tinggi, rata-rata dan standar deviasi, dengan tampilan Tabel 5 berikut ini;

NO	N	Maximum	Minimum	Mean	Std.Deviasi
1	97	5	3	4	0,587878
2	105	5	3	4	0,565685
3	104	5	3	4	0,542959
4	99	5	3	4	0,98665
5	108	5	3	4	0,676461
6	101	5	3	4	0,662118
7	71	4	1	3	1,803697
8	107	5	2	4	0,722219

Tabel 5: Data indikator dari variabel kinerja

9	98	5	2	4	0,844748
10	110	5	3	4	0,565685
11	100	5	3	4	0,565685
12	95	5	1	4	0,8
13	107	5	3	4	0,53066

Indikator 1 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,587878. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator ke-2 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,565685. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 3 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,542959. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.. Indikator 4 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,98665. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 5 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,676461. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 6 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,662118. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 7 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 1,803697. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator ke-8 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan

ragam buku 0,722219. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 9 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,844748. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.. Indikator 10 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,565685. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 11 pada kinerja nal mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,565685. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 12 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,8. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju. Indikator 13 pada kinerja mempunyai rata-rata 4 dan ragam buku 0,53066. Dengan nilai rata-rata kisaran 4 termasuk dalam kategori setuju.

Validitas model pengukuran

Model pengukuran yang dilakukan dalam pengujian validitas hipotesis terhadap nilai construch realibility, dengan pengujian sebagai berikut:

Ho: $p = 0$

H1: $p = \infty$

Dalam pengujian ini juga ditentukan, faktor standar dari persamaan dalam pengukuran, jika nilai kritik lebih besar dari 0,6 maka tolak Ho, ini mengidentifikasi bahwa variabel “ indikator komunikasi internal, motivasi kerja dan kinerja dapat mampu merefleksikan variabel lainnya.

Reliabilitas model pengukuran

Dalam model pengukuran reliabilitas ada yang di uji untuk mengetahui apakah tingkat hasil pengukuran yang terus-menerus ini dua kali atau lebih gejala yang sama (Sekaran,2011). Dalam pengujian realibilitas ini, yang dilakukan terhadap variabel dari komunikasi internal, motivasi kerja dan kinerja karyawan kependidikan, yang terlihat dalam Yabel 6 berikut ini:

Tabel 6: Uji reliabilitas komunikasi internal

Variabel	Cronbach's alpha	Jumlah Item	Keterangan
Komunikasi internal	0,687992	12	Sangat Tinggi
Motivasi kerja	1.022937	14	Sangat Tinggi
Kinerja	1,803697	13	Sangat Tinggi

Pada tampilan Tabel 6, didapatkan nilai dari reliabilitas untuk komunikasi internal, motivasi kerja dan kinerja mendapat nilai sebesar 0,687992, 1.022937 dan juga 1,803697. Reliabilitas dari variabel motivasi kerja dan kinerja sangat tinggi dan selanjutnya variabel komunikasi termasuk kategori tinggi. Maka dapat disimpulkan dari ketiga komunikasi internal, motivasi dan kinerja termasuk reliabel.

Pendugaan parameter dan pengujian parameter

Dalam pengujian koefisian untuk dugaan

parameter model yang di pakai yaitu pengujian hipotesis sebagai berikut:

Pada Hipotesis 1:

Ho: $b_1 = 0$

H1: $b_1 \neq \infty$

Pada Hipotesis 2:

Ho: $b_2 = 0$

H1: $b_2 \neq 0$

Pada Hipotesis 3:

Ho: $b_2 = b_2 = 0$

Hi: minimal ada satu $b \neq 0$

Dengan ketentuan yang ada dalam

pengujian jika nilai $\text{sig} \leq \alpha = 0,05$. Maka H_0 di tolak atau koefisien penduga itu signifikan pada taraf yang nyata yaitu α . Dengan berdasar pada Tabel 1 koefisien penduga pada pengaruh komunikasi internal dan motivasi terhadap kinerja tenaga kependidikan, sebesar 1,803 dan dengan p-value 1.022937, $< \alpha$ sebesar 0,05 maka tolak H_0 . Artinya, komunikasi internal berpengaruh langsung terhadap kinerja, demikian pula motivasi berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan di era new normal covid-19.

Koefisien Determinasi

Pada tingkatan variabel yang dapat dijelaskan oleh variabel independen, terlihat pada koefisien determinasi. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal dan motivasi terhadap kinerja tenaga kependidikan di era new normal covid-19.

Pengaruh komunikasi terhadap kinerja tenaga kependidikan

Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap (Y) atau kinerja dari komunikasi internal (X1) pada hasil pengujian Hipotesis.

Pengaruh Motivasi terhadap kinerja tenaga kependidikan

Adanya pengaruh yang signifikan pada motivasi (X2) terhadap kinerja (Y) pada tenaga kependidikan di era new normal covid-19

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dari komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan tenaga kependidikan SMP Candle Tree Tangerang Selatan di era new normal covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- A r a s T u l i p. I n d a h M a w a r n i. A m a l i a M u s t i k a t a m a r a. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga. Kependidikan Di SMA Negeri. *Jurnal EKOBIS Vol. II No. 2 Juni 2019 ISSN: 2614 – 3631*.
- Maslow, Abraham H. 2013. *Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia)*. Jakarta: PT. PBP.
- Norliza Abdul Majida, Zalizan Mohd Jelasa, Norzaini Azmana, Saemah Rahmana. 2010. Communication Skills and Work Motivation Amongst Expert Teachers. *Jurnal Procedia Social and Behavioral Sciences 7(C) (2010) 565–567*.
- Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan Virus corona
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi. Studi Kasus Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruliana, Poppy. Susi Andriani, Puji Lestari & Yasinta Indrianti, Sasmoko. 2018. Internal Communication Role in Improving Performance of Employees Hotel: Descriptive Study at Employees Sari Ater Hotel & Resort in Ciater, Subang Regency, West Java Province. *International Journal on Engineering and Technology, Vol 7, No 3.30 (2018)*.
- Subari Subari and Hanes Riady. 2015. Influence of Training, Competence and Motivation on Employee Per-formance, Moderated By Internal Communications. *Jurnal American Journal of Business and Management Vol. 4, No. 3, 2015, 133-145 DOI: 10.11634/216796061504678*.
- Sukatno, Martani Huseini, Imam Syafganti, Irwansyah, 2018. Komunikasi Internal PT. Solid Logistics Memengaruhi Meningkatkan Employee Engagement. *Jurnal Inter Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 3, No. 2, Desember 2018*.
- Titang, Franklin Forzo. 2014. The Impact of Internal Communication on Employee Performance in an Organization, case of Self Reliance Promoters' NGO. *Pradnya Chitrao, Jurnal European Proceedings of Social & Behavioural Sciences eISSN: 2357-1330 161-173*.
- Uswatun Hasanah. Arintowati H. Handoyo, Poppy Ruliana, Irwansyah. 2018. Efektivitas E-Mail Sebagai Media Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan. *Jurnal Inter Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 3, No.2, Desember 2018*.
- Welch, M, & Jackson, P. R. 2007. Rethinking Internal Communication: A Stakeholder Approach. Corporate Communications. <https://doi.org/10.1108/13563280710744847>
- Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Wibowo. 2013. Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja, Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Rumpun Bisnis Sekota Semarang. *Jurnal STIE Semarang, VOL 5, NO 2, Edisi Juni 2013 (ISSN: 2252-7826)*.