

UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN-INDONESIA

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Manajemen Program Strata Satu (S1) dari mahasiswi:

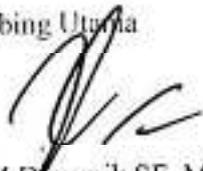
Nama : Sunita Uli Pasaribu
NPM : 20520194
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP STYLE* DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP MOTIVASI KERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI**

Telah diterima dan didaftarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimannya skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempun Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

Sarjana Manajemen Program Studi Strata Satu (S1)

Program Studi Manajemen

Pembimbing Utama



Hanna M Damanik SE.,MM

Dekan



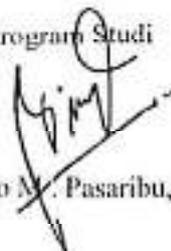
Dr. E. Himmawan Siallagan, SE.,M.Si

Pembimbing Pendamping



Agus N Siantan SE.,M.M

Ketua Program Studi



Romindo M. Pasaribu, SE.,MBA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi atau perusahaan akan selalu dituntut untuk mampu mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Karena sumber daya manusia adalah kunci dan aspek penting dan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas akan dicapai jika dapat memperhatikan motivasi kerja yang dimiliki pegawai agar dapat menciptakan komitmen pada pegawai tersebut. Motivasi kerja mempunyai peranan penting dalam suatu organisasi, karena dengan adanya motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Motivasi kerja adalah dorongan dalam diri seseorang untuk berperilaku dan bekerja dengan giat sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan. Oleh karena itu, motivasi bisa berpengaruh pada setiap kemampuan dan kesanggupan pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan. Di dalam organisasi tentunya pegawai harus memiliki motivasi yang tinggi karena dengan adanya motivasi yang tinggi maka pegawai akan memiliki loyalitas dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Begitu pula pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, dimana Kantor Dinas ini merupakan suatu lembaga pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan administrasi publik. Dalam mencapai visi dan misi serta tujuan dalam pelayanan administrasi publik berupa cakupan dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti kepemilikan KTP-e, akta lahir, akta perkawinan, Kartu Identitas Anak (KIA) yang tercantum dalam RPJMD Kabupaten Dairi Tahun 2019-2024, sehingga sangat diperlukan adanya semangat yang tinggi dalam menjalankan dan melaksanakan segala bentuk tugas dan tanggung jawab seorang pegawai dalam proses pemenuhan hak pelayanan kepada masyarakat.

Motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap keberhasilan kerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Oleh karena itu diperlukan adanya dukungan baik dari atasan maupun dalam diri pegawai itu sendiri. Motivasi kerja sangat penting bagi tinggi rendahnya produktivitas suatu organisasi. Tanpa motivasi kerja dari pegawainya untuk melakukan kerja sama bagi kepentingan organisasi maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Namun pada kenyataannya, motivasi kerja pada instansi tersebut masih kurang optimal. Hal ini didasarkan pada peraturan yang ada di kantor tidak sepenuhnya dijalankan dengan benar. Salah satunya penerapan apel pagi yang setiap hari dilakukan di instansi tersebut, tetapi yang hadir tepat waktu dalam melaksanakan apel pagi hanya beberapa pegawai dan masih ada beberapa pegawai yang pulang tidak pada waktunya.

Motivasi kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi masih perlu ditingkatkan, karena dirasakan masih kurang baik motivasi dalam diri sendiri maupun motivasi dari luar terlihat dari fakta-fakta yang ada seperti kurangnya keinginan untuk berprestasi, kurangnya totalitas dalam bekerja, kurangnya hubungan baik antar pegawai terlihat adanya kecemburuan sosial antar pegawai, tidak ada kenyamanan terhadap pengawasan atasan, kurangnya penghargaan dari atasan maupun rekan kerja baik dalam bentuk pujian atau lainnya. Adanya beberapa pegawai yang mengalami keterlambatan dari jam masuk yang ditentukan membuat tugas menjadi terbengkalai terutama tugas melayani administrasi kependudukan terhadap masyarakat. Hal tersebut terjadi karena kurangnya atasan memberikan masukan dan dukungan kepada bawahan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab, serta kurangnya komunikasi interpersonal yang baik antara sesama pegawai. Dalam hal ini belum memenuhi harapan organisasi dalam meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pegawai yang tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki maka secara otomatis pegawai tidak dapat fokus dan berkonsentrasi terhadap pekerjaan yang

sedang dikerjakan. Hal tersebut dapat terlihat dari jawaban kuisisioner yang diberikan seperti tertera pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Hasil Kuisisioner Pra Survey Mengenai Motivasi

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah Pegawai
		Ya	%	Tidak	%	
1	Saya konsisten menjalankan tugas sesuai dengan keputusan yang telah disepakati.	23	92%	2	8%	25
2	saya terdorong untuk melakukan pekerjaan yang baik dari orang lain.	15	60%	10	40%	25
3	Bersedia melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugasnya karena teman kerja tidak masuk	8	32%	17	68%	25
4	Atasan selalu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pegawai.	22	88%	3	12%	25
5	Saya sangat antusias untuk memiliki prestasi tinggi	9	36%	16	64%	25

Sumber : disduk capil data diolah 2024

Berdasarkan data hasil pra survey di atas terkait motivasi kerja terdapat banyak pegawai yang belum bersedia melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugasnya karena teman kerja tidak masuk dan masih ada pegawai merasa tidak termotivasi untuk memiliki prestasi yang tinggi. Dapat dilihat dari beberapa

indikator motivasi tersebut, terdapat indikator motivasi lain yang mempengaruhi turunnya motivasi kerja pegawai.

Motivasi merupakan suatu potensi yang ada didalam diri manusia dan dapat dikembangkan dengan sendirinya atau kekuatan dari luar. Motivasi dapat mempengaruhi baik buruknya hasil pekerjaan pegawai yang telah dilakukan , motivasi timbul akibat adanya dorongan dari disri sendiri ataupun dari dukungan dari orang lain. Dukungan yang lain dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti *Servant Leadership Style* yang merupakan kesetaraan dan keadilan yang mendorong serta mendukung perlakuan adil terhadap setiap orang. Nilai tersebut bisa mempengaruhi persepsi pegawai untuk meningkatkan motivasi organisasional mereka. Tingkat keberhasilan kerja pegawai dalam organisasi dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang memberikan nilai-nilai positif kepada pegawai dan organisasi.

Gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap motivasi kerja karena salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang adalah gaya kepemimpinan. Dengan demikian, kepemimpinan dapat pula berarti kemampuan memberi motivasi kepada bawahan. Keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tergantung pada bagaimana pemimpin menciptakan motivasi di dalam diri setiap pegawai dan pengaruhnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi jika tidak ada gaya kepemimpinan yang baik dari atasan ke bawahan maka otomatis pekerjaan tidak berjalan secara efektif.

Adanya *servant leadership style* dalam suatu organisasi mampu menciptakan pengetahuan yang berkaitan dengan penyembuhan emosional dan hubungan dirinya, mampu berhubungan dengan orang lain. Terciptanya kekerabatan yang baik antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja, karena hubungan merupakan kekuatan untuk transformasi dan integritas, kesadaran dalam memahami isu-isu yang melibatkan etika, kekuasaan dan nilai-nilai, memiliki tanggung jawab dalam melakukan usaha meningkatkan

pertumbuhan profesional pegawai dan organisasi. hal ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Asvriana *et al.*, (2022) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *servant leadership style* terhadap motivasi kerja pegawai.

Selain gaya kepemimpinan, komunikasi menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi dalam sebuah organisasi, salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi diantara individu dengan individu lainnya. Komunikasi di level ini menempatkan interaksi tatap muka diantara dua individu tersebut dan dalam kondisi yang khusus. Pada komunikasi group, keterlambatan individu didalamnya dilihat dari segi kuantitas lebih banyak dibandingkan level sebelumnya. (Rismawaty,dkk, 2014:172). Komunikasi interpersonal dikembangkan oleh Muhammad (2015:159) merupakan proses pertukaran informasi seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya. Dalam konsep komunikasi interpersonal, kontak yang terjadi adalah dua arah dan saling berbalas. Ketika komunikasi tersebut dapat dilakukan dengan baik diharapkan dapat meningkatkan keharmonisan didalam organisasi sehingga dapat memicu meningkatnya motivasi kerja karyawan. Komunikasi yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi kurang efektif antara sesama pegawai dan atasan yang dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Hal tersebut dapat terlihat dari jawaban kuisisioner yang diberikan seperti tertera pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Hasil Kuisisioner Pra Survey Mengenai Komunikasi Interpersonal

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah Pegawai
		Ya	%	Tidak	%	
1	Selalu terbuka ketika berkomunikasi dengan rekan kerja yang lain.	10	40%	15	60%	25

2	Saya menanggapi setiap pendapat dari rekan kerja.	21	84%	4	16%	25
3	Senang bekerja dengan rekan kerja yang mau meminjamkan barangnya dalam rangka membantu menyelesaikan pekerjaan.	7	28%	18	72%	25
4	Saya selalu berpikir positif kepada rekan kerja saat berkomunikasi	20	80%	5	20%	25
5	Ketika berkomunikasi dengan rekan kerja di kantor saya menempatkan diri pada posisi yang sama. Tanpa memandang senior/junior atau atasan/bawahan.	23	92%	2	8%	25

Sumber : disduk capil data diolah 2024

Berdasarkan hasil pra survey dapat dilihat pada tabel 1.2 mengenai komunikasi interpersonal dapat disimpulkan bahwa masih ada sebuah permasalahan dikarenakan kurangnya terbuka dalam berkomunikasi antar pegawai. Hal ini dibuktikan pada hasil kuisisioner memberikan jawabn ya. Dapat dilihat dari beberapa indikator komunikasi interpersonal tersebut, terdapat

indikator komunikasi lain yang mempengaruhi turunnya motivasi kerja pegawai.

Adanya hubungan komunikasi yang terjalan baik dengan sesama pegawai akan menjadi acuan bagi pegawai bahwa mereka nyaman, dan merasa dihargai sehingga meningkatkan semangat pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Hal ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Fitria (2019) yang mengatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai. Merujuk fenomena tersebut, maka diperlukan sebuah penelitian yang meneliti mengenai *Servant Leadership Style* dan Komunikasi Interpersonal terhadap Motivasi Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi agar para pegawai memiliki motivasi yang tinggi dan dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Servant Leadership Style* dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Kerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian diatas, maka Penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *servant leadership style* terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi?

3. Bagaimana pengaruh *servant leadership style* dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership style* terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership style* dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan
Sebagai tambahan literatur kepustakaan dibidang sumber daya manusia atau SDM Khususnya *Servant Leadership Style*, Komunikasi Interpersonal Motivasi Kerja Pegawai.
2. Bagi Peneliti
Penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori dalam bidang sumber daya

manusia (SDM) khususnya yang berkaitan dengan *Servant Leadership Style*, Komunikasi Interpersonal Motivasi Kerja Pegawai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai informasi referensi yang dapat digunakan dalam bahan penelitian dan menambah pengetahuan bagi yang berminat dalam bidang yang serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi khususnya dalam meningkatkan motivasi pegawai dengan memperhatikan *Servant Leadership Style*, Komunikasi Interpersonal Motivasi Kerja Pegawai.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian *Servant Leadership Style*

Menurut Dumatubun (2021:3) *servant leadership style* sebagai keinginan pimpinan untuk membimbing dan memotivasi pengikut serta memberikan pengalaman yang lebih melalui hubungan kualitas yang mapan. *Servant leadership style* dikembangkan oleh Robbins dan Timothy (2017:178) mendefinisikan bahwa gaya kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan kepada bawahan ataupun pada stakeholders yang berkaitan langsung dengan perusahaan. Dalam *servant leadership style*, pimpinan menjadi tokoh yang selalu memberikan dukungan dan inspirasi bagi bawahannya. Pelayanan yang diberikan pimpinan kepada bawahan dalam bentuk diskusi, teguran, atau pun solusi untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dalam bekerja. Oleh sebab itu melalui dukungan dan pelayanan kepada bawahan akan dapat mendorong meningkatnya motivasi kerja bawahan.

Servant leadership style dikembangkan juga oleh Spears (2002:225) menggambarkan sebagai kepemimpinan yang melayani utamanya dan mendorong hubungan yang baik dengan mengembangkan *atmosfer dignity* (martabat) dan *respect* (hormat), membangun komunitas dan kerja tim, dan mendengarkan rekan dan pegawai (Ali Sahputra., 2022:94). Proses melayani bawahan terlihat dari adanya perhatian, dukungan dan kerja sama yang terjadi antara bawahan dan pimpinan. Selain frekuensi pertemuan antara bawahan dan pimpinan akan lebih meningkat, sehingga kedekatan bawahan dan atasan sangat mungkin terjadi sehingga motivasi pegawai dalam bekerja akan semakin menguat.

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok menuju pencapaian sebuah visi atau tujuan yang ditetapkan. Terry dalam Edy Sutrisno (2015:214) menganggap kepemimpinan sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang agar bekerja dengan rela untuk mencapai tujuan organisasi untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia, materil, dan finansial, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Annoraga dalam Edy Sutrisno (2015:214) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi pihak lain, melalui komunikasi, baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar dengan penuh pengertian, kesadaran dan senang hati mengikuti kehendak pemimpin itu. Kepemimpinan dapat secara formal maupun informal yang timbul di luar struktur organisasi. Tidak semua pemimpin adalah para manajer dan tidak semua para manajer adalah pemimpin, karena dengan adanya hak-hak yang dimiliki oleh manajer, tidak menjamin mereka dapat memimpin secara efektif.

Jadi, berdasarkan uraian pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *servant leadership style* adalah suatu cara seorang pemimpin mempengaruhi, mengarahkan, memotivasi, dan mengendalikan bawahannya dengan cara-cara tertentu, agar dapat mencapai suatu tujuan sehingga bawahan dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya secara efektif dan efisiensi.

2.1.2 Karakteristik *Servant Leadership Style*

Spears memperluas kerja Greenleaf dengan mengajukan beberapa karakteristik dari *servant leadership* yaitu ;

1. *Listening* (Mendengarkan), pemimpin dinilai dari kemampuan dalam berkomunikasi dan mengambil keputusan. Namun dalam *servant leadership* kemampuan penting yang harus dimiliki adalah memperkuat komitmen untuk mendengarkan orang lain.

2. *Empathy* (Empati), berjuang keras untuk memahami dan mengenal perasaan serta pikiran orang lain.
3. *Healing* (Pemulihan), salah satu kekuatan dari kepemimpinan melayani adalah potensi yang dapat memulihkan satu pribadi dan yang lainnya. Banyak orang memiliki patah semangat dan memiliki perjuangan atas berbagai emosi tentang luka hati.
4. *Awareness* (Kesadaran), kesadaran juga membantu dalam memahami isu-isu yang melibatkan etika dan nilai-nilai. Kesadaran dapat membantu seorang pemimpin melihat situasi dari posisi yang lebih terintegrasi secara keseluruhan.
5. *Persuasion* (Kekuatan untuk meyakinkan atau membujuk), pemimpin yang berusaha meyakinkan setiap orang daripada menggunakan otoritas jabatan untuk membuat suatu sikap patuh terhadap bawahan.

2.1.3 Gaya Kepemimpinan

Dunford (2015:152), melakukan studi terkait dengan tingkat keketatan pengendalian, dan melahirkan terminology gaya kepemimpinan, yaitu :

- a. Kepemimpinan otokratis merujuk kepada tingkat pengendalian yang tinggi tanpa kebebasan dan partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan. Pemimpin bersifat otoriter, tidak bersedia mendelegasikan wewenang dan tidak menyukai partisipasi anggota.
- b. Kepemimpinan demokratis merujuk kepada tingkat pengendalian yang longgar, namun pemimpin sangat aktif dalam menstimulasi diskusi kelompok dan pengambilan keputusan kelompok, kebijakan atau keputusan diambil bersama, komunikasi berlangsung timbal balik, dan prakarsa dapat berasal dari pimpinan maupun dari anggota.
- c. Kepemimpinan *laissez-faire*, menyerahkan atau membiarkan anggota untuk mengambil keputusan sendiri, pemimpin memainkan peran pasif,

dan hampir tidak ada pengendalian/pengawasan, sehingga keberhasilan organisasi ditentukan oleh individu atau orang per orang,

2.1.3 Indikator *Servant Leadership Style*

Menurut Barbuto dan Wheeler (2006:304- 307) indikator-indikator yang mempengaruhi *servant leadership style* adalah sebagai berikut:

1. Tindakan (*Altruistic calling*)
Menggambarkan hasrat yang kuat dari pemimpin untuk membuat perbedaan positif pada kehidupan orang lain dan meletakkan kepentingan orang lain diatas kepentingannya sendiri dan akan bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan bawahannya.
2. Penyembuhan emosional (*Emotional healing*)
Menggambarkan komitmen seorang pemimpin dan keterampilannya untuk meningkatkan dan mengembalikan semangat bawahan dari trauma atau penderitaan.
3. Bijaksana (*Wisdom*)
Menggambarkan pemimpin yang mudah untuk menangkap tanda-tanda di lingkungannya, sehingga memahami situasi dan memahami implikasi dari situasi tersebut.
4. Mencari solusi (*Persuasive mapping*)
Menggambarkan sejauhmana pemimpin memiliki keterampilan untuk memetakan persoalan dan mengkonseptualisasikan kemungkinan tertinggi untuk terjadinya dan mendesak seseorang untuk melakukan sesuatu ketika mengartikulasikan peluang.
5. Tumbuh (*Organizational stewardship*)
Menggambarkan sejauh mana pemimpin menyiapkan organisasi untuk membuat kontribusi positif terhadap lingkungannya melalui progam pengabdian masyarakat dan pengembangan komunitas dan mendorong pendidikan tinggi sebagai satu komunitas.

2.2 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal sangat penting diterapkan di dalam organisasi, karena tanpa komunikasi interpersonal hubungan manusia dalam organisasi sulit untuk terjalin dengan baik. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi diantara individu dengan individu lainnya. Komunikasi di level ini menempatkan interaksi tatap muka diantara dua individu tersebut dan dalam kondisi yang khusus. Pada komunikasi group, keterlambatan individu didalamnya dilihat dari segi kuantitas lebih banyak dibandingkan level sebelumnya. (Rismawaty,dkk, 2014:172). Komunikasi interpersonal dikembangkan oleh (Surya, dalam Futari Meidia Putri *et al.*, 2021:96) merupakan suatu proses memberi dan menerima informasi oleh dua orang dalam organisasi melalui beberapa jalur dengan mengharapkan umpan balik. Menurut Shifah (2018:90) Komunikasi interpersonal adalah suatu pertukaran informasi yang terjadi antar pribadi paling sedikit dua orang atau lebih di kelompok kecil yang dilakukan secara tatap muka umpan baliknya dapat diterima. Jadi disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh dua orang bisa lebih yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung untuk mendapatkan respon/umpan balik dari penerima pesan dan pemberi pesan.

Dengan terlaksananya komunikasi interpersonal dalam organisasi, pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan pimpinan, dapat saling bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga secara otomatis akan menunjang tercapainya tujuan organisasi yang diharapkan. Kegiatan komunikasi interpersonal tidak sekedar penyampaian pesan yang sesuai apa yang disampaikan,tetapi lebih dari hal itu juga bertujuan untuk menumbuhkan rasa hormat menghormati satu sama lain dan mengerti arti sebuahperbedaan terhadap sesama dan yang penting adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai baik secara individu dan kelompok (Rahayu, 2015:75).

2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Rakhmat (2017:70) faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

a. Percaya.

Secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko.

b. Kejujuran.

Kejujuran adalah faktor yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsi salah oleh orang lain. Sikap menerima dapat ditanggapi sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat; empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura. Supaya ditanggapi sebenarnya, kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain.

c. Sikap suportif.

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatik.

d. Sikap terbuka.

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatis (tertutup).

2.2.3 Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (2014:81-82), ada 5 (lima) indikator-indikator yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*openness*) dapat menciptakan keefektifan dalam melakukan komunikasi interpersonal. Dengan adanya keterbukaan, pihak yang terlibat

dalam komunikasi interpersonal akan menanggapi setiap informasi yang diterimanya dengan senang hati.

2. Empati (*empathy*) merupakan suatu proses ketika pihak yang berkomunikasi mampu memahami dan merasakan apa yang dirasakan (perasaan) oleh lawan bicaranya, serta menangkap arti perasaan itu. Setelah itu mampu mengkomunikasikannya kembali dengan kepekaan sehingga menunjukkan sikap mengerti atas perasaan yang dialami lawan bicaranya.

3. Dukungan (*supportiveness*) dapat menciptakan situasi yang terbuka selama proses komunikasi sehingga bisa menciptakan komunikasi yang efektif.

4. Rasa Positif (*positiveness*) mampu menciptakan situasi berkomunikasi yang kondusif. Pihak yang terlibat dalam komunikasi mampu memperlihatkan perasaan positif terhadap diri sendiri dan lawan bicaranya sehingga mampu mendorong lawan bicara lebih aktif berpartisipasi selama proses komunikasi berlangsung.

5. Kesetaraan (*equality*) membuat pihak yang terlibat dalam komunikasi merasakan adanya penghargaan dari lawan bicaranya, sehingga kedua belah pihak merasa penting dan dihargai.

2.3 Motivasi Kerja

Motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri pegawai yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja, seperti yang dijelaskan oleh Robbins (2017:106) motivasi adalah proses kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi guna menciptakan sasaran organisasi. Motivasi mempengaruhi produktivitas organisasi dan sebagai tugas manajer atau pimpinan adalah menyalurkan motivasi untuk menuju pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Notoatmodjo (2019:79) mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu alasan (*reasoning*) seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Sunyoto (2015) Motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang

mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan –kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya.

Wibowo (2014:85) mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan kombinasi dari kekuatan psikologis yang kompleks dalam diri setiap orang. Hasibuan (2019) Motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Menurut Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa, Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai kinerja maksimal. Winardi (2012:51) menjelaskan juga bahwa motivasi kerja adalah suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seseorang manusia yang dapat dikembangkannya sendiri atas dikembangkan oleh kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan 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 beberapa defenisi yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan segala sesuatu yang timbul atau terjadi karena adanya faktor-faktor, baik faktor dari dalam maupun dari luar. Yang menyebabkan seseorang untuk segera bertindak ke dalam hal positif.

2.3.1 Aspek-Aspek Motivasi Kerja

Menurut Munandar (2012:68) mengemukakan aspek-aspek motivasi kerja yaitu sebagai berikut:

a. Adanya kedisiplinan dari pegawai

Yaitu, sikap tingkah laku atau perbuatan pada pegawai untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola tertentu. Keputusan-keputusan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama baik

tulis maupun lisan serta sanggup menerima sanksi bila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

b. Imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi

Membuat hasil kerja dan kombinasi ide-ide atau gambaran disusun secara lebih teliti atau inisiatif sendiri bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.

c. Kepercayaan Diri

Perasaan yakin yang dimiliki pegawai terhadap kemampuan dirinya. Daya berfikir positif dalam menghadapi kenyataan yang terjadi serta bertanggung jawab atas keputusan yang dapat diambil sehingga dapat menyelesaikan masalahnya dengan tenang.

d. Daya tahan terhadap tekanan

Reaksi pegawai terhadap pengalaman emosional yang tidak menyenangkan yang dirasakan sebagai ancaman atau sebab adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemauan yang dimiliki, dan tekanan tersebut diselesaikan dengan cara tersendiri yang khas bagi masing-masing individu.

e. Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan

Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Herzberg (2018:89) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

1. Supervisi

Merupakan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh atasan untuk membantu para pegawai dalam sistem kinerjanya dengan melakukan komunikasi yang baik agar pegawai menjadi profesional dalam meningkatkan kinerjanya

2. Hubungan interpersonal

Merupakan interaksi antara atasan dengan pegawai dalam situasi kerja dan dalam organisasi sebagai motivasi untuk bekerjasama secara produktif.

3. Kondisi kerja fisik

Merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pegawai yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain.

4. Gaji

Merupakan upah kerja yang dibayar dalam jangka waktu yang tetap dalam bentuk uang berdasarkan waktu tertentu.

5. Kebijakan dan praktik perusahaan

Merupakan rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak.

6. Benefit pekerjaan

Merupakan keuntungan yang diberikan kepada pegawai guna membayar jam kerja yang sudah pegawai laksanakan, tunjangan ini bermanfaat dalam membantu meningkatkan kualitas hidup pegawai.

2.3.3 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Rizka (2015:105) ada 5 (lima) indikator-indikator yaitu sebagai berikut :

- a. Mutu pekerjaan, merupakan peningkatan hasil pekerjaan baik secara kuantitas dan kualitas.
- b. Pelaksanaan tugas, merupakan kemampuan yang harus dimiliki untuk melaksanakan tugas/ pekerjaan.
- c. Inisiatif, merupakan keinginan/prakarsa dari pegawai untuk melaksanakan pekerjaan.
- d. Hubungan kerja, merupakan hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai.
- e. Pengorbanan, merupakan pengakuan dan penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang telah melaksanakan pekerjaan.

2.4 Peneliti Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini :

Tabel 2.1
Peneliti Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Hasil
Dewi Santika, Andry Stepahnie Titing, Hendrik (2023)	Pengaruh <i>Servant</i> <i>Leadership</i> <i>Style</i> dan Komunikasi Interpersonal Terhadap	<i>Servant</i> <i>Leadership</i> <i>Style</i> (X1) Komunikasi Interpersonal (X2) Motivasi	Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa <i>servant leadership</i> <i>style</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk

	Motivasi Kerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kolaka	Kerja Pegawai (Y)	mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan Melayani terhadap Motivasi Kerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kolaka.
Danang Kurniawan, Woro Utari, Indra Prasetyo (2023)	Pengaruh <i>Servant Leadership Style</i> dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai melalui Komitmen Organisasi di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Penataan	<i>Servant Leadership Style</i> (X1) Komunikasi Interpersonal (X2) Motivasi Kerja Pegawai (Y)	Hasil penelitian menunjukkan gaya kepemimpinan Melayani, komunikasi interpersonal, komitmen organisasi dan motivasi kerja dalam kategori tinggi. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan melayani terhadap komitmen organisasi. terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja.
Amalia Farida (2020)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan	Komunikasi Interpersonal (X1) Motivasi (Y)	Hasil penelitian disimpulkan komunikasi yang terjadi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tanah Laut sudah cukup baik, sehingga perlu

	Informasi Kabupaten Tanah Laut		ditingkatkan lagi. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan program SPSS diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0.631 artinya kemampuan variabel komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja.
Asvriana,N., Fahreke, F. J., & Dharmayan, I. W. (2022)	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Dan <i>Spiritual Leadership</i> Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor UPTD PPD Kabupaten Kepahiang	<i>Servant Leadership</i> (X1) Spiritual Leadership (X2) Motivasi Kerja Pegawai (Y)	Hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan yang melayani dan kepemimpinan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pada UPTD Kantor PPD. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pada UPTD

			Kantor PPD Kabupaten Kepahiang. Hasil penelitian membuktikan kepemimpinan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pada UPTD PPD Kantor Kabupaten Kepahiang.
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : *data diolah, 2023*

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu alat ukur yang digunakan peneliti untuk menentukan arah penelitian. Menurut Sugiyono (2018:95) kerangka berpikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai isu utama. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa peneliti membutuhkan konsep untuk dibutuhkan.

1. Pengaruh *Servant Leadership Style* Terhadap Motivasi Kerja Pegawai

Servant leadership style merupakan gaya kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan kepada bawahan atau pun pada stakeholders yang berkaitan langsung dengan organisasi. *Dalam servant leadership style* pimpinan menjadi tokoh yang selalu memberikan dukungan dan inspirasi bagi bawahannya. Pelayanan yang diberikan pimpinan kepada bawahan dalam bentuk diskusi, teguran, atau pun solusi untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dalam bekerja.

2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai

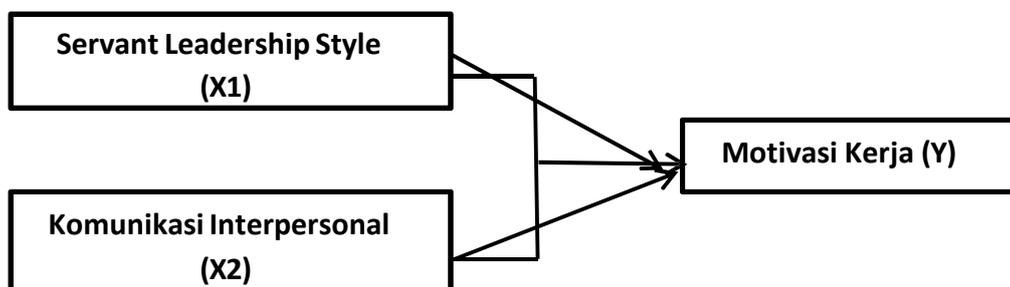
Komunikasi interpersonal merupakan kontak langsung yang melibatkan individu dengan individu lain di dalam lingkungan organisasi. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan dalam bentuk

berbicara atau berdiskusi secara langsung atau pun dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui perantara media komunikasi.

3. Pengaruh *Servant Leadership Style* dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai

Servant Leadership Style adalah gaya kepemimpinan yang memiliki prinsip melayani sesamanya atau suatu kepemimpinan yang melayani, memberdayakan dan mengembangkan pegawai dengan kerendahan hati dan menghargai sesama. *Servant leadership style* sangat mempengaruhi motivasi kerja pegawai dimana seorang pemimpin harus membantu bawahan dan memiliki sikap atau perilaku yang baik terhadap pegawai sehingga tumbuh menuju kesuksesan. Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua individu atau diantara sekelompok kecil individu. Jadi komunikasi interpersonal memiliki hubungan yang erat dengan motivasi kerja pegawai dimana dengan adanya komunikasi interpersonal maka akan timbul solidaritas yang tinggi sehingga pekerjaan dapat terkoordinasi dengan baik.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa *servant leadership style*, komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Maka Penulis membuat kerangka berpikir yang menunjukkan pengaruh *servant leadership style* dan komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja pegawai sebagai berikut:



Gambar 2. 1

Kerangka Berpikir

2.6 Rumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari masalah yang diteliti, dan untuk itu perlu suatu pengujian yang sistem melalui analisis data empiris sehingga merupakan suatu kebenaran yang berlaku umum.

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka Penulis memutuskan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Servant leadership style* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi
2. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi
3. *Servant leadership style* dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk penelitian pada populasi dan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan dan menggunakan instrument penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hopotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat dilaksanakannya penelitian ini di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang beralamat di Jalan Pandu, Bintang Hulu, Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi, Sumatera Utara 22217. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai pada bulan Oktober 2023 dan direncanakan selesai pada bulan Agustus 2024

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Usman (2016:182) Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Didalam penelitian ini yang menjadi populasi terdiri dari pimpinan dan ASN (Aparatur Sipil Negara) Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang berjumlah 40 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018: 61- 63), yang mengatakan bahwa : “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus”. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

3.4 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan yaitu antara lain :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan koesioner kepada responden yaitu pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau sumber yang didapat dari bahan bacaan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari organisasi yang dapat dilihat dari dokumentasi organisasi, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2018:142) ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Untuk mengukur tanggapan dan pendapat dari responden dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) alternative jawaban, maka untuk itu penulis menempatkan nilai (bobot) pada setiap masing-masing alternative jawaban yang dipilih.

Tabel 3. 1

Skala likert

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sngat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2018)

2. Observasi

Observasi yaitu suatu proses pengumpulan data dengan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi pada tempat penelitian yang berkaitan dengan servant leadership style dan komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Wawancara

Wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dari responden dan telah mendalam penelitian.

3.6 Instrumen Penelitian

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

No	Nama Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1	<i>Servant Leadership Style (X1)</i>	<i>Servant leadership style</i> sebagai keinginan pimpinan untuk membimbing dan memotivasi pengikut serta memberikan pengalaman yang lebih melalui hubungan kualitas yang mapan (Dumatubun,2021:3)	a. Tindakan b. Bijaksana c.Penyembuhan emosional d.Mencari solusi e. Tumbuh (Barbutodan Wheeler (2006:304-307)	<i>Likert</i>
2	Komunikasi Interpersonal (X2)	Komunikasi interpersonal adalah suatu pertukaran informasi yang terjadi antar pribadi paling sedikit dua orang atau lebih di kelompok kecil yang dilakukan secara tatap muka umpan baliknya dapat diterima (Shifah,	a. Keterbukaan b. Empati c. Dukungan d. Rasa positif e. Kesetaraan (DeVito,2014:81-82).	<i>Likert</i>

		2018:90)		
3	Motivasi Kerja (Y)	Motivasi kerja adalah Suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seseorang manusia yang dapat dikembangkannya sendiri atas dikembangkan oleh kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan non moneter yang dapat mempengaruhi hasil/kinerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan (Winardi, 2012:51)	a. Mutu pekerjaan b. Pelaksanaan tugas c. Inisiatif d. Hubungan kerja e. Pengorbanan (Rizka, 2015:105).	<i>Likert</i>

Sumber : data diolah 2023

3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu variabel terkait fungsinya, dan digunakan untuk menunjukkan sah atau tidaknya kuesioner yang digunakan dalam suatu penelitian. Pengujian dengan menggunakan uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai Pearson Correlation dengan r tabel. Nilai r tabel yang dipakai adalah nilai dengan signifikan 5% (0,05)

Tingkat validitas dapat di ukur dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk degree of freedom atau derajat kebebasan $(df) = n - k$ (sumber buku teknik proyeksi bisnis) dan alpha 0,05. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif maka pernyataan dapat dikatakan valid.

Keterangan :

n = jumlah total pengamatan (data sampel)

k = jumlah parameter yang di estimasi (variabel)

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang menunjukkan apakah suatu instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi dapat dipercaya untuk mengungkap informasi di lapangan sebagai alat pengumpulan data. Selain itu, uji reliabilitas juga dapat digunakan untuk mengetahui apakah jawaban dari responden dapat digunakan untuk tahap selanjutnya atau tidak. Ada 2 cara yang bisa digunakan untuk menguji reliabilitas, yakni dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel atau dengan cara membandingkan nilai *Crobanch Alpha*. Apakah nilai *Crobanch Alpha* lebih besar dari 0,60 maka data dinyatakan reliabel, dan sebaliknya. Kriteria uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

1. Apabila nilai koefisien Alpha lebih besar dari 0,60 maka data dinyatakan reliabel.
2. Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut dikatakan tidak reliabel.

3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mengetahui apakah estimasi yang dilakukan terbebas dari yang bisa mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhir

regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik.

3.8.1 Uji Normalitas

Tujuan dari normalitas untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda yaitu variabel independen dan variabel dependen harus berdistribusi normal dan tidak normal, apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal maka uji asumsi klasik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas dapat dilakukan uji one simple kolmogorov smirnov dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 5% atau 0,05 maka data disebut memiliki distribusi normal, sedangkan uji hasil one sample kolmogorov smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal (Ghozali 2018:160-161).

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varians diantara yang lainnya. Model regresi yang baik adalah homokedasitas atau dengan kata lain tidak terjadi heterokedasitas. Alat analisisnya adalah pancar *scatter plot*. (Ghozali, 2018:98). Dalam pengujian yang dilakukan yang menjadi model regresi yang baik adalah homokedastisitas model regresi dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji heteroskedastisitas SPSS Scatterplot dengan melihat grafik.

3.8.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolieritas bertujuan untuk menguji dalam model ditentukan adanya korelasi antara variabel bebas atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel saling berkolerasi maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasinya antara sesama varaibel bebas sama dengan nol.

Teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam regresi adalah melihat dari nilai variance inflation factor (VIF) dan nilai tolerance, dimana nilai tolerance mendekati 1 atau tidak kurang dari 0,10 serta (VIF) disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10,00 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Metode Deskriptif Statistik

Metode analisis deskriptif merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan mengelompokkannya untuk analisis, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dengan fakta-fakta dan sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti

3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah da seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun persamaan regresi yang dipakai dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Motivasi Kerja

a = Konstanta

X_1 = *Servant Leadership Style*

X_2 = Komunikasi Interpersonal

b_1 = Koefisien regresi *servant leadership style*

b_2 = Koefisien regresi komunikasi interpersonal

e = Nilai residu yaitu tingkat kesalahan (error)

3.10 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau individu pengaruh dari masing-masing variabel yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

Untuk *Servant Leadership Style*

$H_0 : b_1 = 0$, artinya *servant leadership style* tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai.

$H_a : b_1 > 0$, artinya *servant leadership style* berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai.

Untuk Komunikasi Interpersonal

$H_0 : b_2 = 0$, artinya komunikasi interpersonal tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai.

$H_a : b_2 > 0$, artinya komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja pegawai.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan nilai signifikan 5% ($\alpha=0,005$) dan dengan derajat kebebasan (df) = $(n-k)$ serta membandingkan probabilitas signifikan dengan taraf ($\alpha=5\%$) sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan $< 0,005$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terkait.
2. Jika nilai signifikan $> 0,005$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terkait.

3.11 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha=0,05$)

Rumusan Hipotesis :

$H_0 : b_1 b_2 = 0$: *Servant leadership style* dan Komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

$H_1 : b_1 b_2 \neq 0$: *Servant leadership style* dan Komunikasi interpersonal secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_1 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini biasanya digunakan penulis untuk mengetahui seberapa kemampuan variabel independen dalam menjalankan dan menerangkan variasi variabel dependen dengan $0 < R^2 < 1$. Apabila nilai R^2 semakin kecil maka kemampuan variabel independen ketika menjelaskan dependen akan semakin

terbatas dan nilai R^2 semakin kecil maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel akan semakin terbatas, dan jika nilai R^2 semakin besar mendekati 1 maka kemampuan