

PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BTN SYARIAH KANTOR CABANG PADANG

Ketrin Wira Darma Putri¹, Selvi Yona Sari², Muhammad Pondrinal³

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

E-Mail: kdarmaputri@gmail.com¹, selviyonasari@upiyptk.ac.id²,
m.pondrinal01@gmail.com³

Abstrak – Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 56 karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Padang. Metode analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, komunikasi dan motivasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh komunikasi maupun motivasi terhadap kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang lebih dipengaruhi secara langsung oleh komunikasi dan motivasi kerja dibandingkan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Kata Kunci: Komunikasi, Motivasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

Abstract – *The effect of communication and motivation on employee performance through job satisfaction as an intervening variable at BTN Syariah Padang Branch Office. This research employs a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to 56 employees. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Square (PLS) approach version 3.0. The results indicate that communication and motivation have a positive and significant effect on job satisfaction. Furthermore, communication and motivation also have a positive and significant effect on employee performance. However, job satisfaction does not have a significant effect on employee performance. The indirect effect analysis shows that job satisfaction does not mediate the relationship between communication and employee performance, nor between motivation and employee performance. These findings suggest that employee performance improvement at BTN Syariah Padang Branch Office is more directly influenced by communication and work motivation rather than through job satisfaction as an intervening variable.*

Keywords: *Communication, Motivation, Job Satisfaction, Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Kinerja yang efektif dan optimal mencerminkan kemampuan karyawan dalam mendukung pencapaian target organisasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan menjadi fokus utama bagi setiap organisasi, termasuk pada sektor perbankan syariah. Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan mencerminkan hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditentukan perusahaan. Kinerja yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor organisasi seperti komunikasi, motivasi, dan kepuasan kerja. Menurut Sutrisno dan Kurniawan (2020), kinerja

karyawan dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, serta dukungan organisasi yang diterima selama proses kerja berlangsung. Komunikasi yang efektif dalam organisasi berperan penting dalam menciptakan kesamaan pemahaman antara pimpinan dan karyawan. Melalui komunikasi yang baik, informasi, instruksi kerja, serta kebijakan perusahaan dapat disampaikan secara jelas sehingga meminimalkan kesalahpahaman dan konflik kerja. Nurhidayat (2022) menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses pertukaran informasi dan pemahaman antara individu yang terlibat dalam organisasi. Komunikasi yang berjalan secara terbuka dan dua arah akan membangun hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan kepercayaan antarpegawai. Bahri et al. (2022) juga menegaskan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan semangat kerja dan kerja sama, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Selain komunikasi, motivasi kerja menjadi faktor penting dalam mendorong karyawan untuk bekerja secara optimal. Motivasi merupakan dorongan internal dan eksternal yang menggerakkan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Ade Jaya (2021) menjelaskan bahwa motivasi timbul dari kebutuhan yang mendorong individu melakukan serangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan dengan motivasi kerja tinggi cenderung memiliki komitmen yang kuat, semangat kerja yang tinggi, serta keinginan untuk memberikan hasil terbaik bagi perusahaan. Penelitian Carolin dan Rahadi (2020) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berperan sebagai faktor yang menjembatani pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan perasaan positif atau negatif karyawan terhadap pekerjaannya yang terbentuk dari evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan. Pranitasari dan Zahara (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap karyawan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, serta hubungan dengan rekan kerja dan atasan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan loyalitas, kedisiplinan, dan produktivitas yang tinggi. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan menurunnya kinerja, meningkatnya absensi, dan tingginya tingkat turnover karyawan. Kondisi kinerja karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Padang selama periode 2021–2025 menunjukkan hasil yang cenderung fluktuatif. Berdasarkan data pencapaian kinerja, realisasi kinerja belum sepenuhnya konsisten dalam memenuhi target perusahaan. Pada tahun 2021, 2023, dan 2025, realisasi kinerja berada di bawah target yang ditetapkan, sedangkan pada tahun 2022 dan 2024 realisasi kinerja telah melampaui target. Fluktuasi kinerja tersebut mengindikasikan adanya permasalahan internal yang perlu mendapat perhatian manajemen, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan.

Ketidakstabilan kinerja karyawan diduga dipengaruhi oleh komunikasi internal yang belum optimal, tingkat motivasi kerja yang fluktuatif, serta kepuasan kerja yang belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, faktor lingkungan kerja, disiplin kerja, serta dukungan pimpinan juga turut memengaruhi kenyamanan dan produktivitas karyawan. Prabowo dan Lesmana (2023) menyebutkan bahwa stres kerja, beban kerja berlebih, serta kurangnya dukungan atasan dapat menyebabkan kelelahan emosional yang berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu, Sakhrani et al. (2025) menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Sinaga et al. (2025) juga menemukan bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan. Sementara itu, Bahri et al. (2022) menegaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, komunikasi, motivasi, dan kepuasan kerja merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan secara terpadu untuk meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada BTN Syariah Kantor

Cabang Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian merupakan serangkaian pengamatan yang dilakukan selama jangka waktu tertentu terhadap fenomena yang memerlukan jawaban dan penjelasan. Salah satu hal penting dalam melakukan penelitian adalah merumuskan desain penelitian atau disebut desain kasual berguna untuk menganalisis hubungan-hubungan antara variabel lainnya. Desain kasual menguji hubungan sebab akibat, jadi hubungan yang bersifat sebab akibat adalah variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Menurut Sugiyono (2020:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dikarenakan jumlah sampel yang besar, maka perhitungan data dapat dilakukan menggunakan teknik slovin, Rumus Slovin merupakan alat yang sederhana namun efektif untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian Sugiyono (2020:127). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Objek penelitian adalah BTN Syariah Kantor Cabang Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Padang sebanyak 56 orang, yang sekaligus dijadikan sebagai sampel penelitian menggunakan teknik sampel jenuh. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin. Variabel yang diteliti meliputi komunikasi dan motivasi sebagai variabel independen, kinerja karyawan sebagai variabel dependen, serta kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) versi 3.0, yang meliputi pengujian outer model, inner model, serta pengujian hipotesis melalui analisis pengaruh langsung dan tidak langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Avarage Varian t Extracted (AVE)

No	Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
1	Komunikasi	0.565
2	Motivasi Kerja	0.511
3	Kepuasan Kerja	0.554
4	Kinerja Karyawan	0.524

Sumber : Hasil pengolahan data SmartPLS, (2026)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) diatas 0.50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan. Dan engan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

Penilaian Reabilitas (*Cronbach'Alpha*)

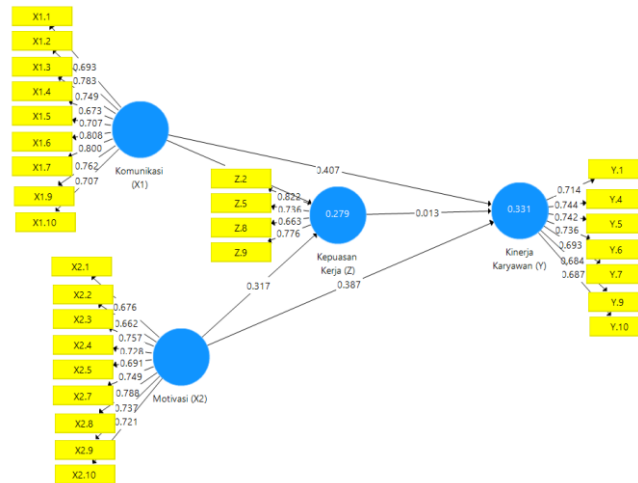
Tabel 2 *Composite Reability*

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
1	Kepuasan Kerja	0.774	0.7	Reliabel
2	Kinerja Karyawan	0.841	0.7	Reliabel
3	Komunikasi	0.899	0.7	Reliabel
4	Motivasi	0.887	0.7	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data SmartPLS, (2026)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach 'Alpha* berada diatas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki nilai realibilitas yang baik,dan memiliki tingkat reabilitas yang tinggi dan sesuai dengan batas minimum yang telah disyaratkan.

Persamaan Outer Model



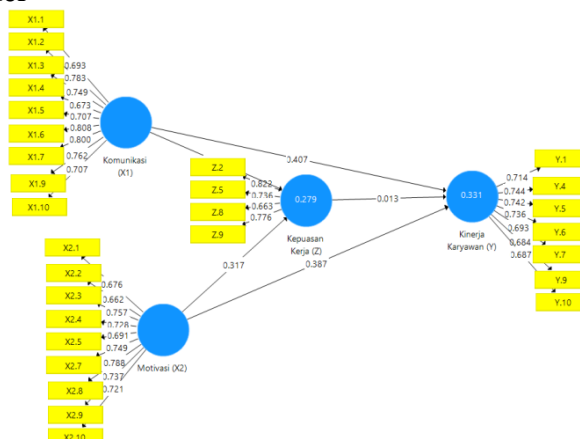
Berikutnya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, penilaian inner model maka dievaluasi melalui nilai R-square, untuk menilai pengaruh konstruk laten eksogen tertentu terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Berikut estimasi R-square pada tabel 2:

Tabel 3 Hasil Pengujian R2

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja (Z)	0.289	0.252
Kinerja Karyawan (Y)	0.331	0.292

Berdasarkan tabel 3 dilihat nilai R-Square konstruk kepuasan kerja sebesar 0,289. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi dan motivasi mampu menjelaskan variasi kepuasan kerja sebesar 28,9%, sedangkan sisanya sebesar 71,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Selanjutnya, nilai R Square untuk variabel kinerja karyawan sebesar 0,331 yang berarti bahwa variabel komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 33,1%, sedangkan sisanya sebesar 66,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengujian Inner Model



Sumber: Hasil olahan SmartPLS,2026

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian

ini yaitu pengaruh konstruk laten eksogen tertentu dengan konstruk laten endogen tertentu baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui variabel mediasi. Pengujian hipotesis pada penelitian ini, dapat dinilai dari besarnya nilai t-statistik atau t-hitung dibandingkan dengan t-tabel 1,96 pada alpha 5%. Jika t-statistik/t-hitung < t-tabel 1,96 pada alpha 5%, maka H_0 ditolak dan Jika t-statistik/t-hitung > t-tabel 1,96 pada alpha 5%, maka H_a diterima. Berikut hasil output SmartPLS, yang menggambarkan output estimasi untuk pengujian model struktural:

Berikut hasil output SmartPLS, yang menggambarkan output estimasi untuk pengujian model struktural :

Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Tabel 4 Pengaruh Langsung (*Direct*)

Uraian	Original Sampel (O)	Sampe l Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Value	Keterangan
Komunikasi (X1) -> Kepuasan kerja (Z)	0,415	0,426	0,093	4,449	0,000	Diterima
Motivasi (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,317	0,334	0,115	2,758	0,006	Diterima
Komunikasi (X1) -> Kinerja karyawan(Y)	0,407	0,423	0,112	3,624	0,000	Diterima
Motivasi(X2) -> Kinerja karyawan (Y)	0,387	0,417	0,108	3,600	0,000	Diterima
Kepuasan Kerja (Z)-> Kinerja Karyawan (Y)	0,013	0,017	0,113	0,113	0,910	Ditolak

Sumber: hasil pengolahan data SmartPLS (2026)

Berdasarkan hasil pengujian SmartPLS pada Tabel 4.13, terlihat bahwa pengujian hipotesis penelitian dilakukan terhadap lima hipotesis yang menguji pengaruh langsung antar variabel penelitian, yaitu komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja serta komunikasi, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian masing-masing hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-statistik sebesar 4,449, dimana nilai tersebut lebih besar dari t-tabel 1,96 ($4,449 > 1,96$) dan nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh Motivasi (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Z)

hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-statistik sebesar 2,758, dimana nilai tersebut lebih besar dari t-tabel 1,96 ($2,758 > 1,96$) serta nilai p-value sebesar $0,006 < 0,05$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_2 diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh Komunikasi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-statistik sebesar 3,624, dimana nilai tersebut lebih besar dari t-tabel 1,96 ($3,624 > 1,96$) serta nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_3 diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif dan signifikan Komunikasi terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh Motivasi (X1) terhadap Kinerja karyawan (Y)

hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-statistik sebesar 3,600, dimana nilai tersebut lebih besar dari t-tabel 1,96 ($3,600 > 1,96$) serta nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_4 diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja (Z) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-statistik sebesar 0,113, dimana nilai tersebut lebih kecil dari t-tabel 1,96 ($0,113 < 1,96$) serta nilai p-value sebesar $0,910 > 0,05$. Oleh karena itu H_0 diterima dan H_5 ditolak, dengan kata lain kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja belum tentu secara langsung meningkatkan kinerja karyawan.

Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Tabel 5 Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect*)

Variabel	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values	Keterangan
Komunikasi (X1) -> Kepuasan Kerja (Z) > kinerja Karyawan (Y)	0.008	0.011	0.054	0,149	0.0882	Hipotesis Ditolak
Motivasi (X2) -> Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja Karyawan (Y)	0.006	0.010	0.046	0,131	0.896	Hipotesis Ditolak

Sumber : Hasil Uji Inner Model SmartPLS (2026)

Berdasarkan hasil pengujian SmartPLS pada tabel 4.14 terlihat hasil pengujian hipotesis penelitian dimulai dari hipotesis keenam sampai hipotesis ketujuh yang merupakan pengaruh tidak langsung konstruk komunikasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, dan konstruk motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Berikut hasil pengujian dan pembahasan masing-masing hipotesis:

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-statistik sebesar 0,149, dimana nilai tersebut lebih kecil dari t-tabel 1,96 ($0,149 < 1,96$) serta nilai p-value sebesar $0,882 > 0,05$. Oleh karena itu H_0 diterima dan H_6 ditolak, dengan kata lain kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja.

2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-statistik sebesar 0,131, dimana nilai tersebut lebih kecil dari t-tabel 1,96 ($0,131 < 1,96$) serta nilai p-value sebesar $0,896 > 0,05$. oleh karena itu H_0 diterima dan H_6 ditolak, dengan kata lain kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat mengimplementasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang

Berdasarkan hasil analisis statistik, komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil temuan tersebut menggambarkan bahwa pengaruh komunikasi bermakna terhadap kepuasan kerja dan berhubungan positif, dimana semakin tinggi persepsi positif karyawan terhadap komunikasi yang terjalin di dalam organisasi, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh adanya komunikasi yang efektif, karena komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, instruksi, maupun umpan balik yang dapat memperlancar pelaksanaan pekerjaan dan membangun hubungan kerja yang harmonis. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan dua arah akan membuat karyawan merasa dihargai, dipahami, serta nyaman dalam bekerja, sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, yang pada akhirnya dapat

mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Auzar 2022) menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kepuasan kerja. Serta penelitian yang dilakukan oleh (Juli Utami 2024) menyatakan bahwa terdapat komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang

Berdasarkan hasil analisis statistik, motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil temuan tersebut menggambarkan bahwa pengaruh motivasi bermakna terhadap kepuasan kerja dan berhubungan positif, dimana semakin tinggi tingkat motivasi kerja karyawan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh adanya motivasi kerja, karena motivasi merupakan dorongan internal maupun eksternal yang mendorong karyawan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan merasa lebih bersemangat, memiliki rasa tanggung jawab, serta merasakan pencapaian dalam pekerjaannya, sehingga menimbulkan perasaan puas terhadap pekerjaan yang dijalani. Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi, karyawan akan menunjukkan sikap positif terhadap organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Restu 2023) menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi terhadap kepuasan kerja. Serta penelitian yang dilakukan oleh (Sherren et., al 2025) menyatakan bahwa terdapat motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang

Berdasarkan hasil analisis statistik, komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil temuan tersebut menggambarkan bahwa pengaruh komunikasi bermakna terhadap kinerja karyawan dan berhubungan positif, dimana semakin tinggi persepsi positif karyawan terhadap komunikasi yang terjalin dalam organisasi, maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh adanya komunikasi yang efektif, karena komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, instruksi, dan umpan balik yang dapat memperlancar pelaksanaan pekerjaan serta menghindari kesalahpahaman dalam bekerja. Komunikasi yang baik akan membuat karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan jelas, merasa dihargai, serta mampu bekerja secara lebih terkoordinasi. Dengan demikian, karyawan yang memperoleh komunikasi yang efektif akan menunjukkan kinerja yang optimal, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Putra et., al 2025) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Dan ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Daviki 2024) ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang

Berdasarkan hasil analisis statistik, motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh motivasi kerja bersifat bermakna terhadap kinerja karyawan dan memiliki hubungan positif, di mana semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerja, karena motivasi merupakan dorongan internal yang mendorong karyawan untuk bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan menunjukkan semangat, tanggung jawab, dan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Dengan adanya motivasi kerja yang baik, karyawan akan berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya, sehingga tujuan BTN Syariah Kantor Cabang Padang dapat tercapai secara optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Fransisko et., al 2023) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Dan ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nathasia et al. 2025).

5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang

Berdasarkan hasil analisis statistik, kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja tetap memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, meskipun pengaruhnya tidak cukup kuat secara statistik. Kepuasan kerja pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki sikap positif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kepuasan kerja dapat berperan sebagai pendorong bagi karyawan untuk bekerja lebih optimal dan mencapai hasil yang diharapkan oleh organisasi. Namun, dalam kondisi tertentu, tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tidak selalu diikuti dengan peningkatan kinerja yang signifikan. Sebaliknya, apabila karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, hal tersebut dapat menimbulkan penurunan semangat kerja yang berpotensi berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Labibah 2025) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afriana et., al 2026).

6. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang

Berdasarkan hasil analisis statistik, komunikasi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan kerja, namun memiliki pengaruh tidak langsung melalui kinerja karyawan. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan terlebih dahulu memengaruhi tingkat kinerja karyawan. Komunikasi bertujuan untuk menyampaikan informasi, arahan, serta umpan balik yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Komunikasi yang efektif akan membantu karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan jelas, mengurangi kesalahpahaman, serta membangun hubungan kerja yang harmonis. Kondisi tersebut akan tercermin dalam peningkatan kinerja karyawan, yang selanjutnya memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di instansi. Namun, ketika komunikasi yang terjalin tidak mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan, maka komunikasi tersebut belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu, kinerja karyawan berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di BTN Syariah Kantor Cabang Padang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Rainy et., al 2024) yang menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan kerja, namun memiliki pengaruh tidak langsung melalui kinerja karyawan. Dan ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurdin 2023) bahwa tidak terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja melalui kinerja karyawan.

7. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang

Berdasarkan hasil analisis statistik, motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan kerja, namun memiliki pengaruh tidak langsung melalui kinerja karyawan. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan terlebih dahulu memengaruhi tingkat kinerja karyawan. Motivasi kerja bertujuan untuk mendorong karyawan agar bekerja dengan lebih baik dan mencapai hasil kerja yang optimal. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan menunjukkan semangat kerja, dorongan untuk berprestasi, serta tanggung jawab yang lebih besar dalam melaksanakan tugasnya. Kondisi tersebut akan tercermin dalam peningkatan

kinerja karyawan, yang selanjutnya memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di instansi. Namun, ketika motivasi kerja tidak diiringi dengan peningkatan kinerja karyawan, maka motivasi tersebut belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu, kinerja karyawan berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Ayumm 2025) yang menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung motivasi terhadap kepuasan kerja. Namun memiliki pengaruh tidak langsung melalui kinerja karyawan. Dan ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah 2025) bahwa tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja melalui kinerja karyawan.

KESIMPULAN

1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang.
3. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang.
4. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang.
5. Kepuasan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang.
6. Kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang.
7. Kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada BTN Syariah Kantor Cabang Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- AdeJaya. 2021. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja." *Journal of Management Studies* 8(3):175–86.
- Afriana, R., Putri, S. A., & Lestari, D. (2026). Kepuasan kerja dan implikasinya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen SDM*, 12(1), 45–56.
- Auzar, Muhammad Malik Maulana Silvia Revana. 2020. "Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Rama Gemilang Energi Indopersada Batam." 11(2):124–33.
- Bahri, Syaiful, Lailan Musfiroh Hasibuan, and Sjahril Effendy Pasaribu. 2022. "Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5(1):229–44. doi: 10.36778/jesya.v5i1.619.
- Carolyn, Carolyn, and Dedi Rianto Rahadi. 2020. "Studi Literatur: Hubungan Dan Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Maker: Jurnal Manajemen* 6(2):107–16. doi: 10.37403/mjm.v6i2.177.
- Daviki, R. (2024). Komunikasi organisasi dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Kontemporer*, 9(1), 55–64.
- Firmansyah, A. (2025). Peran motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen*, 11(2), 77–88.
- Fransisko, Y., Nugroho, B., & Sari, M. (2023). Motivasi kerja sebagai determinan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(3), 134–143.
- Juli Utami, N. (2024). Komunikasi internal dan kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 40–50.
- Labibah, S. (2025). Kepuasan kerja dan kinerja karyawan: Studi empiris. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14(1), 66–75.

- Nathasia, L., Pratama, A., & Wijaya, H. (2025). Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Modern*, 12(2), 120–130.
- Nurdin, A. (2023). Komunikasi organisasi dan kepuasan kerja melalui kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 9(1), 33–44.
- Nurhidayat, M. Anton. 2022. “Pengaruh Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Bumi Agung Wilayah Kota Tangerang Selatan.” *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business* 5(2):448–56. doi: 10.37481/sjr.v5i2.480.
- Prabowo, Budhi, and Natasya Salsabila Lesmana. 2023. “Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.” *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya* 2(3):67–71. doi: 10.54371/jms.v2i3.292.
- Pranitasari, Diah, and Salma F. Zahara. 2020. “Kepuasan Kerja Karyawan Di Bank Rakyat Indonesia.” *Media Manajemen Jasa* 8(1):29–39.
- Putra, A., Hidayat, T., & Kurniawan, F. (2025). Komunikasi kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Organisasi*, 11(1), 44–53.
- Restu, A. (2023). Motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(3), 140–149.
- Sakhroni, Imam, Thoriq Alamsyah, and Sentot Imam Wahjono. 2025. “Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial* 5(2):34–39.
- Sinaga, Gomgom, Rasmulia Sembiring, and Junika Napitupulu. 2025. “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PTPN IV Regional 1 Kebun Labuhan Haji Aek Kanopan.” *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4(2):2419–27. doi: 10.31004/riggs.v4i2.849.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, and Bayu Kurniawan. 2020. “Analisis Kemampuan Adaptasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Universitas PGRI Semarang.” *JEMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 1(2):41–49.