SKRIPSI

PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI TEMBILAHAN

Diajukan Guna Melengkapi Syarat dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Riau

OLEH :

MUHAMAD LATIF
NPM : 175210409

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI TEMBILAHAN

OLEH :

MUHAMAD LATIF
NPM : 175210409

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi internal pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, dan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan. Populasi dalam penelian ini berjumlah 122 karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan. Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan teknik pemilihan sampel secara acak (Simple Random Sampling) yang kemudian menggunakan rumus slovin sehingga memperoleh jumlah sampel sebanyak 55 karyawan.

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode kuantitatif, kemudian dari hasil penelitian tersebut di analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 23. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu secara keseluruhan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Komunikasi Internal terhadap Efektivitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Efektivitas Kerja

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRACT

THE ROLE OF INTERNAL COMMUNICATION ON THE EFFECTIVENESS OF EMPLOYEES IN WATER REGIONAL COMPANIES DRINK (PDAM) TIRTA INDRAGIRI TEMBILAHAN

BY :

MUHAMMAD LATIF
NPM : 175210409

This study aims to identify and analyze internal communications at the Tirta Indragiri Tembilahan Regional Drinking Water Company, and to determine and analyze the work effectiveness of employees at the Tirta Indragiri Tembilahan Drinking Water Company. The population in this study amounted to 122 employees at the Regional Water Company Tirta Indragiri Tembilahan. In determining the sample, the authors use a random sample selection technique (Simple Random Sampling) which then uses the Slovin formula to obtain a total sample of 55 employees.

In analyzing the data, the author uses quantitative methods, then from the results of the study in a simple linear regression analysis with the help of the SPSS 23 program. Based on the results of data analysis and hypothesis testing that has been done, it can be concluded that overall there is a positive and significant influence between Internal Communication variables on the effectiveness of employees at the Regional Water Company Tirta Indragiri Tembilahan.

Keywords: Internal Communication, Work Effectiveness

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu selawat beriring salam juga dikirimkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliah kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul "**Peranan Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan**". Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari penulisan skripsi, penulisan banyak terdapat kesalahaan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian,

pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin megucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM. CRBC, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR
2. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UIR dan selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan petunjuk dan bimbingan serta menyempurnakan sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat diselesaikan pada waktunya.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus
4. Pimpinan beserta Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada Ayahanda dan Ibunda, terima kasih yang tak sehingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan baik moril maupun materil dan segala-galanya kepada ananda selama ini.
6. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2017 di Fakultas Ekonomi UIR yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 11 Januari 2022

Penulis

Muhamad Latif

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 10

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian 10

1.3.1. Tujuan penelitian 10

1.3.2. Manfaat penelitian 11

1.4. Sistematika Penulisan 11

BAB II TELAAH PUSTAKA 14

2.1. Komunikasi 14

2.2. Efektivitas Kerja 30

2.3. Penelitian Terdahulu 38

2.4. Kerangka Pemikiran 41

2.5. Hipotesis 43

BAB III METODE PENELITIAN 44

3.1 Lokasi penelitian 44

3.2 Operasional Variabel 44

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.3. Populasi dan sampel 45
3.4. Jenis dan sumber data 47
3.5. Teknik Pengumpulan Data 47
3.6. Analisis Data 49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 51
4.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan 51
4.2 Visi dan Misi Perusahan PDAM Tirta Indragiri Tembilahan .. 55
4.3 Struktur Organisasi 56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
5.1. Identifikasi Responden 59
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument 63
5.3. Analisis Komunikasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan 65
5.4. Analisis Efektivitas kerja Karyawan 87
5.5. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan 104
5.6. Pembahasan 107
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 109
6.1. Kesimpulan 109
6.2. Saran 110
DAFTAR PUSAKA 111
LAMPIRAN 113

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

Tabel 1.1	Data jumlah karyawan Perusahaan daerah air minum tirta Indragiri hilir	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	36
Table 3 :	Operasional Variabel	41
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	62
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian	64
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	65
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu	69
Tabel 5.8	Tanggapan responden mengenai Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan.....	70
Tabel 5.9	Tanggapan responden mengenai Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional	72
Tabel 5.10	Tanggapan responden tentang memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan.....	74
Tabel 5.11	Tanggapan responden tentang menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai	75
Tabel 5.12	Tanggapan responden tentang komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi	78

Tabel 5.13 Tanggapan responden tentang komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi 79

Tabel 5.14 Tanggapan responden tentang hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan 82

Tabel 5.15 Tanggapan responden tentang permasalahan yang dibicarakan . 84

Tabel. 5.16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai komunikasi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan..... 85

Tabel 5.17 Tanggapan responden tentang proses kerja karyawan 89

Tabel 5.18 Tabel tanggapan responden tentang Jumlah Kesalahan dalam menjalankan pekerjaan 90

Tabel 5.19 Tanggapan respondent tentang jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja 92

Tabel 5.20 Tanggapan responden tentang ketepatan kerja karyawan 94

Tabel 5.21 Tanggapan respondent tentang kemampuan menganalisis data atau informasi..... 95

Tabel 5.22 Tanggapan responden tentang kualitas kerja karyawan 97

Tabel 5.23 Tanggapan responden tentang masuk dan pulang tepat waktu... 98

Tabel 5.24 Tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu..... 100

Tabel 5.25 Tanggapan responden mengenai Ketaatan terhadap aturan..... 101

Tabel 5.26 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai efektivitas kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan 102

Tabel 5.27 Hasil Regresi Sederhana Coefficients[a] 104

Tabel. 5.28 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi 105

Tabel 5.29 Hasil Koefisien Determinasi 106

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.30 Hasil Perhitungan Uji t 107

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran 40

Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... 54

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan arahan dalam organisasi. Manajemen juga merupakan suatu kegiatan, pelaksanaan, pengelolaan. Didalam manajemen juga terdapat ilmu pengetahuan dan seni. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) suatu bidang strategi dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus di pandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk pengelolaan secara efektif di perlukan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Pengelolaan sebuah organisasi bermula dari efektivitas pengelolaan sumber daya manusia yang ada didalamnya. Salah satu yang menjadi aspek sentral dalam pengelola sumber daya adalah SDM. Bahkan pengelolaan dari SDM terus mengalami perkembangan sesuai dengan peradaban manusia dan dunia bisnis.

Pengelolaan SDM terus mengalami perkembangan seiringan dengan perkembang peradapan manusia dan di dalam dunia bisnis. Perkembangan pengelolaan SDM berlamu untuk semua industry. SDM di terjemahan dari “human resources”, namun ada pula para ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “manpower” (tenaga kerja). Bahkan sebagian menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal. Sumber daya manusia

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

merupakan suatu sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya.

Werther dan Davis (1996), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah "pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan tujuan organisasi". Sebagaimana di kemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya manusia adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimesi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya pada giliran yang akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan bagian yang sangat terpenting. Karena tanpa komunikasi yang baik maka organisasi juga tidak akan berjalan dengan baik. Sebaliknya jika komunikasi buruk maka organisasi juga kan berjalan buruk. Istilah komunikasi mempunyai banyak arti, bagi orang awam mungkin dapat diartikan sebagai alat atau media pengirim informasi seperti telepon,telegram, atau telivisi. Sedangkan bagi orang lain organisasi , istilah komunikasi dapat diartikan sebagai saluran komunikasi dalam organisasi, misalnya saja dalam komunikasi formal melalui ratai komando, komunikasi informal, atau prosedur penyelesaian konflik dalam organisasi.

Sesuatu kecakapan utama yang disyaratkan oleh seorang manajer adalah kemampuan untuk berkomunikasi secara baik dan efektif. Manajer yang tidak mampu menyampaikan pekerjaan yang apa yang di kerjakan, tidak akan berhasil menyelesaikan sebuah pekerjaan tersebut. Sebaliknya jika karyawan tidak mampu berkomunikasi dengan bebas dengan seorang manajer, maka informasi yang di sampaikan perlu untuk mengelola dengan berhasil, akan terhalang. Komunikasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

adalah sebuah prasarana yang mana seorang manajer di haruskan untuk melakukan kegiatan yang berdiri sendiri, tetapi suatu bagian utama hampir semua yang di lakukan manajer.

Wibowo (2014:242) Pada hakikatnya komunikasi merupakan suatu proses penyampain suatu informasi dari satu pihak baik individu, kelompok sebagai sender kepada pihak lain sebagai receiver untuk memahami dan terbuka peluang untuk memberikan respon yang baik kepada sender.

Komunikasi internal dalam organisasi di anggap penting oleh organisasi yang mementingkan kesuksesan mencapai tujuan organisasi melalui koordinasi. Komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan pesan yang berlangsung antar anggota organisasi, dapat berlangsung antara pemimpin dengan bawahan, pemimpin dengan pimpinan maupun bawahan dengan bawahan.

Proses komunikasi internal merupakan pengurus dan anggota dalam ruang lingkup suatu organisasi, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical, sehingga kerja organisasi dapat berjalan dengan baik.

Salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi, tentu saja adalah kecakapan dalam mengelola kinerja pada karyawan atau pegawainya. Dengan kata lain, pengelolaan kinerja karyawan yang lebih cemerlang pasti akan mengatarkan kebisnis yang lebih berjaya. Sebaliknya jika kinerja karyawan nya yang abal-abal akan membuat organisasi atau perusahaan ke bibir kemalangan.

Pada dasarnya, efektivitas kerja merupakan suatu keadaan yang mencapai tujuan yang di harapkan atau di kehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan rencana yang telah di tentukan. Efektivitas menunjukan keberhasilan dan segi tercapai tidaknya sasaran yang telah di tetapkan. Pandangan dari segi efektivitas organisasi terdiri atas efektivitas individu dan kelompok. Kerja suatu kegiatan seseorang untuk menyelesaikan atau mengerjakan sesuatu yang dapat dihasilkan dan sebagai alat pemenuhan kebutuhan yang ada. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2005) kerja diartikan sebagai kegiatan untuk melakukan sesuatu yang dilakukan atau diperbuat untuk mencari nafkah, atau sebagai mata pencarian. Sedangkan efektifitas itu sendiri merupakan suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Berkait dengan manajemen organisasi, manajemen kinerja merupakan suatu proses strategis, yang menyeluruh dalam melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja dari masing-masing setiap individu karyawan. Manajemen kinerja sangat menujang keberhasilan dalam organisasi dalam perkembangan performan SDM-nya.

Secara umum, organisasi/perusahaan diketahui sebagai alat untuk mengevaluasi efektifitas serta gagasan bahwa organisasi maupun kelompok dan individu itu harus dievaluasi dari segi percapaian tujuan yang telah diterima umum secara luas. Evaluasi dimaksud agar dapat diketahui sampai seberapa besar kontribusi yang sudah diberikan dalam usaha mencapai tujuan tersebut.

Efektivitas dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab akan sangat berpengaruh dalam pencapaian kerja. Efektivitas merupakan suatu dasar pembentukan dan penyelenggaraan suatu organisasi, oleh karena itu eksitensi dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pertumbuhan organisasi akan lebih terjamin apabila organisasi tersebut dapat mencapai efektivitas kerja para personal yang ada didalamnya.

Efektivitas kerja karyawan dapat ditentukan dengan membandingkan antara waktu kerja yang telah ditetapkan waktu yang di butuhkan karyawan, dan juga dapat dibandingkan antara hasil dan kualitas yang dicapai dengan kualitas yang telah ditetapkan. Jika pelaksanaan kerja yang di lakukan karyawan lebih baik dari yang di tetapkan maka karyawan tersebut tergolong sebagai karyawan yang efektif.

Dalam mengelola usaha bisnis maupun non bisnis, dapat menentukan efektivitas yang bermanfaat bagi manajer organisasi melalui teori sistem. Teori sistem dapat diuraikan perilaku organisasi, baik secara intern maupun ekstern. Secara inter, dapat dilihat bahwa bagaimana dan mengapa orang yang ada didalam organisasi/perusahaan melakukan tugas secara individu dan secara kolektif. Secara ekstrn, dapat menghubungkan transaksi organisasi dan Lembaga lain yang merupakan prinsip dasar bahwa semua organisasi mendapatkan sumber dari lingkungan yang lebih luas, karena organisasi merupakan bagian darinya.

Untuk mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dalam berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai dan menginterprestasinya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang nyata yang telah diwujudkan. Namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

atau sasaran yang diharapkan tidak sesuai dengan rencana, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Disini peneliti tertarik untuk meneliti di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir No. 2 Tahun 1990 tanggal 24 maret 1990, yang telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Lembaga Daerah Indragiri Hilir Tahun 2005 nomor 31 tanggal 21 November 2005 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Indragiri, Kabupaten Indragiri Hilir (Lembaran Daerah Kabupaten indragiri Hilir tahun 2005 Nomor Seri : E). Perusahaan ini merupakan kelanjutan dari Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Indragiri Hilir yang penyerahan pengelolaannya dari Mentri pekerjaan Umum kepada Gubernur Kepala Daerah tingkat I Riau, dilaksanakan pada tanggal 28 November 1992 sesuai dengan Berita Acara Nomor : 014/BA/SAMPU/1992-178/BA/1992, penyerahan pengelolaan dari Gubernur kepada Bupati Kepala Daerah Tingkat II Indragiri Hilir dilaksanakan pada tanggal yang sama sesuai dengan Berita Acara Nomor : 174/BA/1992-3584/UM-92/690.

Karyawan memiliki peranan yang sangat penting dalam komunikasi antara perusahaan dan kinerja karyawan. Hubungan dari kedua ini sangat mempengaruhi satu sama lain nya. Komunikasi yang baik akan menumbuhkan kinerja yang baik dalam perusahaan, sebaliknya komunikasi yang buruk maka akan menumbuhkan kinerja yang buruk pula. PDAM Tirta Indragiri Hilir merupakan perusahaan yang mampu mempunyai kinerja yang baik. Sebagai ilustrasi berikut disajikan data jumlah karyawan pada PDAM Tirta Indagiri Hilir dapat dilihat sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 1.1
Data jumlah karyawan Perusahaan daerah air minum tirta Indragiri hilir

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1.	Kabag	3 Orang
2.	KA. Satuan pengawas internal	1 Orang
3.	Pelaksanaan IT	1 Orang
4.	Pelaksanaan pembukuan	1 Orang
5.	Pengelola mobil tangka	1 Orang
6.	PLH. Kasubbag adm umum	1 Orang
7.	Kasubbag	16 Orang
8.	Kepala unit	12 Orang
9.	PLT. KA unit kepala lahang	1 Orang
10.	Staff	10 Orang
11.	Pelaksana	37 Orang
12.	Operator	20 Orang
13.	Penagihan rekening	3 Orang
14.	Pembaca meter	13 Orang
15.	Penagihan	2 Orang
	Jumlah	**122 Orang**

Sumber: Perusahaan Daerah Aiar Minum (PDAM) Tirta Indragiri Hilir, 2020

Pada table 1.1 diatas, diketahui bahwa karyawan pada PDAM Tirtta Indragiri Hilir berjumlah 122 orang yang terdiri dari jenis pekerjaan, yaitu Kabag 3 orang, Ka. Satuan Pengawas Internal 1 orang, Pelaksanaan IT 1 orang, Pelaksanaan pembukuan 1 orang, Pengelola mobil tangka 1 orang, PLH. Kasubbag adm umum 1 orang, Kasubbag 16 orang, Kepala unit 12 orang, PLT. KA unit kepala lahang 1 orang, Staff 10 orang, Pelaksana 37 0rang, Operator 20 orang, Penagihan rekening 3 orang, Pembaca meter 13 orang dan Penagihan 2 orang.

Komunikasi memiliki bagian penting dalam mempengaruhi efektivitas kerja karyawan, komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses dimana informasi di tukardan di pahami oleh dua orang atau lebih, biasanya dengan maksud memotivasi atau mempengaruhi perilaku. Hubungan komunikasi antara atasan dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

bawahan juga tidak bisa dilepaskan dengan budaya partenalistic yaitu atasan jarang sekali atau tidak pernah memberikan kepada bawahannya untuk bertindak sendiri atau bahkan mengambil keputusan. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang dilakukan hanya bersifat formal saja.

Tabel 1.2
Data absensi karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan
Pada tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja Rata-Rata/Tahun	Absensi			Jumlah Absensi Pertahun (Orang)
				I	S	A	
1	2018	115	312	15	18	5	38
2	2019	119	312	12	14	4	30
3	2020	122	312	19	15	8	42

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, 2020

Pada table 2 dapat dilihat tingkat absensi karyawan dalam 3 tahun terakhir mengalami flukturasi, dengan jumlah absensi pada tahun 2018 sebanyak 38 orang, pada tahun 2019 sebanyak 30 orang, pada tahun 2020 sebanyak 42 orang. Tingkat absensi paling tinggi terjadi tahun 2020 sebanyak 42 orang sementara tingkat absensi paling sedikit terjadi pada tahun 2019 sebanyak 30 orang.

Komunikasi merupakan suatu interaksi yang di lakukan dari seseorang atau beberapa orang kelompok, organisasi, sehingga masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan. Tujuan dari komunikasi itu sendiri yaitu mengubah sikap, pendapat, perilaku, dan sosial.

Komunikasi juga merupakan suatu proses penyampaian informasi yang di lakukan dari seseorang atau beberapa orang, kelompok, dan organisasi, sehingga masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan orang lain. Komunikasi terbagi menjadi dua yaitu verbal dan non

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

verbal. Tujuan dari komunikasi itu sendiri adalah untuk mengubah sikap, pendapat, perilaku, dan sosial.

Selain komunikasi yang baik, efektivitas kerja karyawan PDAM Tirta Indragiri juga merupakan penunjang bagi perusahaan yang dijalankan. Dimana fenomena suatu komunikasi dalam efektifvitas kerja karyawan sangat mempengaruhi satu sama lain nya. Selain komunikasi karyawan PDAM Tirta Indragiri yang baik maka harapan dari tujuan kerja belum tentu bisa terjalani, sebaliknya jika efektivitas kerja karyawan buruk maka juga mempengaruhi cara kerja mereka diperusahaan. Hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan juga tidak bisa dilepaskan dalam perusahaan, karena atasan mempunyai kewajiban untuk mengarahkan bawahan nya menciptakan evektivitas kerja yang baik serta inovasi. Komunikasi yang kurang begitu baik bisa menyebabkan adanya perbedaan pendapat sehingga terjadinya konflik antara karyawan dengan karyawan atau bahkan dengen pemimpin.

Tabel 1.3
Data Nilai Kinerja Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan Pada Tahun 2018-2020

Interval Nilai	Kategori	Jumlah Karyawan (Orang)		
		2018	2019	2020
0,00-20,00	Sangat jelek	-	-	-
>20,00-40,00	Jelek	10	9	14
>40,00-60,00	Cukup	26	30	33
>60,00-80,00	Baik	59	57	59
>80,00-100,00	Sangat Baik	20	23	16
Jumlah		115	119	122

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan pada table 1.3 menunjukan bahwa kategori kinerja sangat baik tertinggi adalah tahun 2019 yang berjumlah 23 karyawan dan terendah tahun pada tahun 2020 berjumlah 16 karyawan. Dan kategori jelek tertinggi tahun 2020 yang berjumlah 14 karyawan dan terendah tahun 2019 yang berjumlah 9 karyawan.

Sehubung dengan hal-hal yang penulis uraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Peranan Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan".**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah komunikasi internal berpengaruh postif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

a. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi internal pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.
b. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.
c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.3.2. Manfaat penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi

a. Bagi peneliti

Sebagai penerapan ilmu yang telah di dapat di bangku kuliah dan menambah wawasan mengatasai permasalahan yang terkait dengan komunikasi internal terhadap efektifitas kinerja karyawan.

b. Bagi perusahaan

Memberikan masukan kepada perusahaan PDAM Tirta Indragiri Tembilahan terkait dengan permasalahan pada komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan sehingga permasalahan dapat di selesaikan dan menjadikan masukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang mengambil topik atau permasalahan yang sama.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan skripsi maka penulis membagi dalam enam Bab yang di uraikan dalam sistematika penulisan :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Pada bab ini membahas teori proses komunikasi interpersonal, yaitu pengertian kinerja, evaluasi kinerja, faktor-faktor kinerja, penilaian kinerja manfaat penilaian kinerja, pengertian komunikasi inetrepersonal, faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam Bab ini berisikan Lokasi/ Objek Penelitian, Operasional Variabel Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik pengumpulan data, Populasi dan Sampel dan Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, serta kegiatan dari perusahaan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas analisis data tentang pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

BAB VI : PENUTUP

Merupakan bagian kesimpulan dan saran yang merupakan intisari dari bab-bab sebelumnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Komunikasi

2.1.1. Pengertian komunikasi

Pengertian Komunikasi internal sudah banyak didefenikan oleh banyak orang, masing-masing memiliki defenisi yang berbeda-beda. Tetapi Pada umumnya komunikasi ini setidaknya melibatkan dua orang atau lebih yang saling bertukar informasi, ada si pengirim pesan dan penerima pesan dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik. Semua aktivitas kebanyakan dicakup dalam komunikasi internal, dimana komunikasi internal merupakan dasar dari kerjasama.

Menurut Purwanto (2006:3) komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun prilaku atau tindakan.

Menurut Moor dalam Rohim (2009;8) komunikasi adalah penyampaian pengertian dalam komunikasi. Semua manusia dilandasi kapasitas untuk menyampaikan maksud, hasrat, perasaan, pengetahuan dan pengalaman dari orang yang satu kepada orang yang lain. Pada pokoknya komunikasi adalah pusat minat dan situasi perilaku dimana suatu sumber menyampaikan pesan kepada seorang penerima dengan berupaya mempengaruhi perilaku penerima tersebut.

Sedangkan menurut Thoha (2000:163) komunikasi internal adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak akan terjadi, kalau tidak penyampai berita tadi menyampaikan secara patut dan penerima berita menerimanya tidak dalam bentuk distorsi.

Selain itu ada juga pendapat Ivancevich (2006:116) komunikasi sebagai transisi informasi dan pemahaman melalui penggunaan symbol-simbol bersama dari satu orang atau kelompok ke pihak lainnya.

Efefendy (2000:13), komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang laindengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang di harapkan.

Komunikasi menurut Shanon dan weaver dalam Wiryanto (2004;7) adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi.

Menurut Sudarmo dan Sudita (2000:196) komunikasi didefenisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi. Pertukaran informasi yang terjadi diantara pengirim dan penerima tidak hanya dilakukan dalam bentuk lisan maupun tertulis oleh manusia. Akan tetapi komunikasi yang terjadi dalam organisasi dewasa ini juga menggunakan alat komunikasi canggih.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.1.2. Bentuk-Bentuk Komunikasi

Menurut Purwato (2006:3) pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Komunikasi Verbal

   Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis maupun lisan.

   Dalam dunia bisnis dapat dijumpai berbagai macam contoh komunikasi verbal, misalnya :

   - Berdiskusi dalam suatu kerja tim *(teamwork)*.
   - Melakukan wawancara kerja dengan pelamar kerja di suatu perusahaan.
   - Melakukan *chatting*dengan teman sejawat di internet.
   - Membuat dan mengirim surat pengumuman ke media massa.

2. Komunikasi Nonverbal

   Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh *(body language)*sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. Berikut ini adalah beberapa contoh perilaku yang menunjukkan komunikasi nonverbal:

   - Membuang muka untuk menunjukkan sikap tidak senang atau antipati terhadap orang lain.
   - Mengerutkan dahi untuk menunjukkan sedang berpikir keras.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

- Membuang muka untuk menunjukkan sikap tidak senang atau antipati terhadap orang lain.

2.1.3. Pola Komunikasi

Menurut Purwanto (2006:40) saluran dalam komunikasi formal terdiri dari empat yaitu:

1. Komunikasi dari Atas ke Bawah

Secara sederhana, transformasi informasi dari manajer dalam sebuah level kebawah merupakan komunikasi dari atas kebawah. Aliran komunikasi dari manager kebawah tersebut, umumnya terkait dengan tanggung jawab dan kewewenangannya dalam suatu organisasi. Seorang manager yang melakukan komunikasi kebawah memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi, mengarahkan, megoordinasikan, memotivasi, memimpin, dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah.

Jalur komunikasi yang berasal dari atas (manajer) kebawah (karyawan) merupakan penyampaian pesan yang dapat berbentuk perintah, instruksi maupun prosedur untuk dijalankan para bawahan dengan sebaik-baiknya. Untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, perlu diperhatikan penggunaan bahasa yang sama, sederhana, tidak bertele-tele, dan mudah dipahami dalam penyampaian pesan.

Menurut Katz dan Khan, komunikasi kebawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:

a. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu,
b. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan,
c. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan,

e. Menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai.

2. Komunikasi dari Bawah ke Atas

Dalam struktur organisasi komunikasi dari bawah ke atas berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (karyawan) ke atas (manager). Pesan yang ingin disampaikan mula-mula berasal dari para karyawan yang selanjutnya disampaikan ke jalur yang lebih tinggi.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal atau juga yang biasa disebut dengan komunikasi lateral adalah komunikasi yang terjadi antara bagian – bagian yang memiliki posisi sejajar atau sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan organisasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

Didalam praktiknya terdapat kecenderungan bahwa dalam melaksanakan pekerjaannya manajer suka melakukan tukar menukar informasi dengan rekan kerjanya di departemen atau devisi yang berbeda, terutama apabila muncul masalah-masalah khusus dalam suatu organisasi perusahaan. Komunikasi horizontal bersifat koordinatif diantara mereka yang memiliki posisi sederajat, baik dalam suatu departemen maupun diantara beberapa departemen.

4. Komunikasi Diagonal

Bentuk komunikasi yang satu ini memang agak lain dari beberapa bentuk komunikasi sebelumnya. Komunikasi diagonal melibatkan komunikasi antara dua

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tingakt (level) organisasi yang berbeda. Bentuk komunikasi diagonal memang menyimpang dari bentuk-bentuk tradisional yang ada, seperti komunikasi dari bawah ke atas dan komunikasi dari atas ke bawah. Suatu study pernah dilakukan menunjukkan bahwa, baik komunikasi lateral maupun komunikasi diagonal, lebih banyak diterapkan dalam suatu organisasi berskala besar mana kala terdapat saling ketergantungan antar bagian atau antar departmen yang ada dalam organisasi tersebut.

Teori diatas juga didukung oleh Muhammad (2004:24) bentuk – bentuk komunikasi adalah :

1. Komunikasi Kebawah. Komunikasi kebawah adalah dimana komunikasi menunjukkan arus pesanyang mengalir dari pada atasan atau para pimpinan kepada bawahannya.komunikasi ini dapat diklasifikasikan dalam lima tipe yaitu:
   a. Instruksi tugas yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan ini berpariasi seperti perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur manual, program, pelatihan tertentu dan sebagainya.
   b. Rasional, yaitu pesan yang disampaikan menjelaskan mengenai tujuan aktivitas bagaimana kaitannya itu dengan orang lain dalam organisasi atauobjective organisasi.
   c. Idiologi, yaitu perluasan dari pesan rasional.
   d. Informasi, yaitu untuk memperkenalkan bawahan dengan praktek organisai, peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. Balikan, yaitu pesan informasi mengenai ketetapan individu dalam melakukan pekerjaan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dari atasan ke bawahan itu perlu dilakukan agar komunikasi kebawah ini dapat dilakukan dengan baik, agar sesuai dengan tujuan organisasi, begitu juga dengan komunikasi dari bawah keatas untuk mengetahui masalah dan kendala yang dialami oleh karyawan.

1. Komunikasi keatas. komunikasi keatas berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi atau pimpinan. Menurut Pace dan Faules (2001:189) Komunikasi keatas memiliki beberapa fungsi atau nilai tertentu. Fungsi komunikasi keatas yaitu:
   a. Dapat mengetahui kapan bawahan siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
   b. Arus komunikasi atas memberikan informasi yang berharga membuat keputusan.
   c. Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
   d. Komunikasi keatas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan memberikan supervisor mengetahuinya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. Komunikasi menjadi supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi ke bawahan.

f. Komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas organisasi.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf, karyawan, dan sebagainya. Komunikasi horizontal seringkali beralngsung secara tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang reaksi atau padawaktu pulang kerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desuskan seringkali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka. Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal.

3. Komunikasi Diagonal/Komunikasi Silang.

Yakni komunikasi antara pimpinan dengan karyawan.dalam komunikasi diagonal pimpinan memberikan instruksi-intruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepasa bawahannya. Bawahannya memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan dan sebagainya kepasa pimpinannya (Effendy,2002:123). Komunikasi dua arah secara timbale balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kebawaha, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

perlu mengetaui laporan, tannggapan, atau sran para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi diagonal dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan tertinggi dengan seluruh karyawan. Bias saja bertahap melalui tingkatan-tingkatan yang banyaknya bergantung pada besarnya dan kompleksnya organisasi.

2.1.4. Fungsi Komunikasi

Menurut Bangun (2012:361) fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memadukan tugas-tugas yang terorganisasi. Ada empat fungsi komunikasi dalam organisasi antara lain sebagai berikut:

1. Fungsi pengawasan

   Setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando, berdasrkan garis komando tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhannya kepada atasannya berkaitan dengan pekerjaannya, sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi pengawasan.

2. Motivasi

   Dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus mereka lakukan, bagaiman prestasi kerja karyawan dan bagaimana cara bekerja agar dapat meningkatkan prestasi kerja. Menyusun sasaran yang lebih spesifik dan mendorong karyawan agar mau melaksanakan tugasnya dengan baik akan merangsang lebih giat bekerja, motivasi dan menuntut komunikasi yang efektif.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Pengungkapan emosi

   Individu dan kelompok dalam organisasi merupakan sumberdaya pertama yang berinteraksi secar social. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi tersebut merupakan mekanisme yang mendasar pada masing-masing individu atau kelompok dalam organisasi tersebut menunjukkan rasa kecewa dan kepuasannya. Dengan demikian, komunikasi merupakan sarana dalam melepaskan rasa emosi sebagai saran pemenuhan kebutuhan sosial.

4. Informasi

   Fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan.

Dari kempat fungsi ini tidak bisa dipandang bahwa satu fungsi lebih penting dari funsi lainnya. Semua fungsi ini mempunyai kepentingan secara tersendiri.

Komunikasi sangat penting dilakukan dalam organisasi, karena menyangkut penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi. Kesalahan dalam penyampaian pesan dapat mengakibatkan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak tercapainya tujuan suatu organisasi.

2.1.5. Faktor-faktor Dimensi Komunikasi

Dimensi komunikasi yang meningkatkan efektifitas komunikasi bertujuan untuk meningkatkan kesamaan arti antara pesan yang dikirim dengan pesan yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ditrima dan efektifitas dalam komunikasi ini dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

a. Persepsi. Persepsi adalah inti komunikasi sedangkan penafsiran (interprestasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian balik (decoding) dalam proses komunikasi. Hal ini jelas terlihat pada pengertian persepsi yang di sampaikan oleh Wenburg dan Wilmot (2003:55) yang mengatakan bahwa persepsi adalah cara organisme memberikan makna. Sedangkan Verdenber (2006:71) meyatakan bahwa persepsi proses meafsirkan informasi indrawi. Persepsi dikatakan sebagai inti komunikasi karena jika persepsi seseorag tidak akurat, maka tidak mungkin orang tersebut mampu berkomunikasi denngan baik
b. Reaksi Emosional atau Keadaan Emosi. Emosi adalah suatu yang dirasai oleh seseorang secara medalam. Perkataan ‘emosi’bermakna ‘gerakan tenaga’ yang berasal dari perkataan lain. Menurut Childre dan Martin (2004:60) pengalaman emosi seseorang memberi kesan terhadap sel-sel otak dan ingatan, lalu membentuk corak-corak yang mempengaruhi perilaku seseorang.
c. Keahlian Berkomunikasi. Menurut stephen dalam kaloh (2006:93) megemukakan bahwa komunikasi merupakan keterampilan paling penting dalam hidup seseorang. Seperti halnya bernafas, komunikasi merupakan sesuatu yang otomatis terjadi, sehingga seseorang tidak tertantang untuk belajar berkomunikasi secara efektif dan santun.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Saluran atau media komunikasi. Dewi (2006:95) mengatakan bahwa pemilihan saluran dan media sangat penting dilakukan dalam perencanaan pesan bisnis yang terpusat pada penerima. Komunikasi efektif dan tidak efektif dapat dibedakan melalui pilihan atas saluran dan media komunikasi terdiri atas saluran dan media komunikasi. Pilihan saluran dan media komunikasi sangat tergantung pada sifat pesan, waktu, formalitas dan harapan penerima. Saluran komunikasi terdiri dari saluran komunikasi lisan (oral comunication) dan saluran komunikasi tertulis (written communication). Masing-masing saluran memiliki beberapa jenis media. Media yang dimaksud disini adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memindahkan pesan dari pengiri kepada penerima.

1) Saluran dan Media Komunikasi Lisan. Komunikasi lisan merupakan saluran yang paling banyak digunakan dalam bisinis. Komunikasi ini antara lain percakapan antara dua orang secara langsung, melalui telephon, wawancara, pidato, seminar, pelatihan dan persentasi bisnis. Saluran ini relatif disukai karena sederhana, spotan, nyaman, praktis, dan ekonomis, serta memiliki kemampuan yang lebih tinggi dalam memberikan umpan balik (feedback). Tentu saja tidak semua pesan bisa dengan tepat di komunikasikan secara lisan. Informasi yang kontroversial dan aktivitas pengambilan keputusan akan terasa sesuai bila menggunakan saluran itu karena reaksi nonverbal penerima mudah diketahui dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

komunikator dapat dengan segera mengambil tindakan yang tepat. Kekurangan atau kelemahan saluran ini adalah sifatnya yang spontan sehingga pesan sering tidak dapat direncanakan dan di organisasikan dengan baik. Disamping itu, pesan lisan yang di sampaikan dari orang ke orang akan membuka peluang terjadinya distorsi.

2) Saluran dan Media Komunikasi Tertulis. Pesan-pesan tertulis dalam bisnis di buat dalam berbagai bentuk, misalnya surat, memo, proposal, dan laporan. Pilihan kata dalam pesan tertulis dilakukan dengan hati-hati untuk mempertahankan nada sopan dan bersahabat. Pesan-pesan tertulis bisa ditulis tangan atau dengan bantuan media elektronik. Media elektronik yang biasanya dipergunakan adalah mesin faksimile, telegram dan email. Saluran komunikasi tertulis dapat dipergunakan jika:
   a) Tidak diperlukan umpan balik secara langsung dari penerimaan
   b) Pesan terinci dan kompleks
   c) Memerlukan perencanaan yang seksama
   d) Memerlukan catatan permanen
   e) Penerima dalam jumlah banyak
   f) Penerima sulit dijangkau karena tersebar secara geografis
   g) Ingin meminimalkan peluang distorsi

Kelebihan saluran komunikasi tertulis adalah adanya kesempatan bagi para komunikator untuk merencanakan dan mengendalikan pesan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.1.6. Konsep Memperbaiki Komunikasi

Dalam melakukan komunikasi, adakalanya hasilnya tidak sesuai dengan apa yang Anda harapkan. Dengan kata lain, komunikasi yang Anda lakukan tidak efektif, tidak mencapai sasaran dengan baik. Oleh karena itu, untuk dapat melakukan komunikasi yang efektif diperlukan beberapa persyaratan, yaitu persepsi, ketepatan, kredibilitas, pengendalian, dan keharmonisan/keserasian.

a. Persepsi

Seorang komunikator yang cerdas harus dapat memprediksi apakah pesan-pesan yang akan disampaikannya dapat diterima oleh komunikan atau tidak. Bila prediksinya tepat, audiens akan dapat membaca dan menerima tanggap-annya dengan benar. Kemudian, audiens sebagai penerima pesan akan mengantisipasi bagaimana reaksi komunikator (pengirim pesan) dalam menyusun umpan balik, dengan tetap melakukan penyesuaian untuk menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi tersebut.

b. Ketepatan

Secara umum, audiens mempunyai suatu kerangka berpikir yang jelas. Agar komunikasi yang dilakukan mencapai sasaran, seseorang perlu mengekspresikan sesuatu sesuai dengan apa yang ada dalam kerangka berpikir mereka. Apabila hal itu diabaikan, yang muncul adalah kesalahan komunikasi (*miscommunications*).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Kredibilitas

Dalam berkomunikasi, komunikator perlu memiliki suatu keyakinan dan optimisme yang tinggi bahwa audiensnya adalah orang-orang yang dapat dipercaya. Demikian pula, komunikator harus mempunyai suatu keyakinan bahwa substansi atau inti pesan yang ingin disampaikan kepada pihak lain benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Di samping itu, komunikator juga harus memahami dengan baik apa maksud dan tujuan penyampaian suatu pesan tersebut.

d. Pengendalian

Dalam berkomunikasi, audiens akan memberikan suatu reaksi atau tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Reaksi mereka dapat membuat komunikator tertawa, menangis, bertindak, mengubah pikiran, atau lemah lembut. Hal ini ditentukan oleh intensitas reaksi yang dilontarkan audiens terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator. Sebaliknya, reaksi audiens bergantung pada berhasil atau tidaknya komunikator mengendalikan audiensnya saat melakukan komunikasi.

e. Keharmonisan

Komunikator yang baik tentu akan selalu dapat menjaga hubungan persahabatan yang baik dengan audiens sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan mencapai tujuannya. Seorang komunikator yang baik juga akan menghormati dan berhasil memberi kesan yang baik kepada audiensnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Komunikasi yang efektif dapat mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam komunikasi dengan memperhatikan tiga hal sebagai berikut.

1. Membuat Suatu Pesan secara Lebih Berhati-Hati

Langkah pertama yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi adalah memperhatikan maksud dan tujuan berkomunikasi dan audiens yang dituju. Katakan apa yang dikehendaki dengan menggunakan bahasa yang jelas, sederhana, mudah dipahami, dan tidak bertele-tele. Jelaskan hal-hal yang penting dan jangan lupa tekankan dan telaah ulang butir-butir tersebut.

2. Minimalkan Gangguan dalam Proses Komunikasi

Melalui pemilihan saluran komunikasi yang hati-hati, komunikator dapat membuat audiensnya lebih mudah memusatkan perhatian pada pesan yang disampaikan. Penyampaian pesan dengan cara lisan (oral) akan efektif bila lokasi atau tempat penyampaian pesan teratur, rapi, nyaman, sejuk, dan sebagainya.

3. Mempermudah Upaya Umpan Balik antara Pengirim dan Penerima Pesan

Agar pemberian umpan balik (*feedback*) tersebut memberikan suatu manfaat yang cukup berarti, cara dan waktu penyampaiannya harus direncanakan dengan baik. Kalau komunikator menghendaki umpan balik yang cepat, dapat dipilih sarana komunikasi yang cepat, misalnya melalui tatap muka atau melalui telepon. Akan tetapi, bila umpan balik yang cepat tidak terlalu dipentingkan, sarana tertulis (surat) dapat menjadi alternatif yang baik untuk menyampaikan pesan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.2. Efektivitas Kerja

2.2.1. Pengertian Efektivitas Kerja

Suatu perusahaan atau instansi selalu berusaha agar karyawan yang terlibat di dalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing – masing karyawan yang bersangkutan. Efektivitas menjadi unsur pokok untuk mencapai sebuah tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas dapat dikatakan efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Steers (2015) efektivitas biasa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif dalam mencapai suatu tujuan. Sedangkan efektivitas kerja adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Istilah efektivitas sering digunakan dalam lingkungan organisasi atau perusahaan untuk menggambarkan tepat atau tidaknya sasaran yang dipilih perusahaan tersebut. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari manfaat atau keuntungan dari sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi atau perusahaan.

Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program – program yang telah direncanakan. Pengelolan sebuah organisasi atau perusahaan bisa dikatakan berhasil apabila sasaran atau tujuan yang ditetapkan mampu dilaksanakan dan memberikan kegunaan bagi perusahaan tersebut. Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dilakukan dan bukan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut (Danim, 2014).

Efektivitas dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan biasanya dikaitkan dengan pelaksanaan program yang ditetapkan atau kegiatan – kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk melaksanakan program atau kegiatan ini harus didukung dengan sumber daya manusia yang memadai yakni kemampuan, keahlian, dan ketrampilan.

Sedangkan Robbins (2018) menyatakan efektivitas berkaitan dengan kemampuan untuk memilih atau melakukan sesuatu yang paling sesuai dan mampu memberikan manfaat secara langsung. Ukuran penilaian yang digunakan adalah tepat tidaknya organisasi atau perusahaan dalam menjalankan segala sesuatu misalnya pelaksanaan program atau aktivitas. Efektivitas kerja diartikan sebagai suatu kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat sesuai dengan tujuan – tujuan yang telahditetapkan dari awal.

Siagian (2018) memberikan pengertian bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya. Artinya penggunaan waktu yagn tepat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pengertian tentang efektivitas kerja juga dikemukakan oleh beberapa ahli lainnya, menurut Hasibuan (2016) efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pendapat yang dikemukakan oleh Gibson (2010), efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.

Tampubolon (2017) menyatakan bahwa yang kami artikan dengan efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati secara bersama, serta tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Berdasarkan pada pernyataan tersebut bahwa efektivitas terkait dengan pencapaian sasaran atau tujuan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi memiliki tujuan tertentu. Tingkat pencapaian tujuan tersebut lah yagn akan disebut dengan tingkat efektivitas.

Berdasarkan teori diatas, efektivitas kerja sangat penting perannya sebagai salah satu cara dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab dalam bekerja. Dengan efektivitas kerja, pegawai dapat memastikan pemahaman para pelaksana kerja dengan menyesuaikan tugasnya untuk pencapaian kerja yang efektif dan efisien.

Efektivitas kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pelaksanaan pekerjaan. Efektivitas kerja dapat dicapai apabila pelaksanaan kerja sesuai dengan syarat – syarat yang diperlukan oleh pekerjaan tersebut. Dengan adanya syarat – syarat yang telah ditetapkan tersebut, maka pembagian kerja akan menjadi lebih mudah dilakukan. Pembagian kerja tentunya terkait dengan kemampuan dari setiap pegawai. Hal ini akan membuat pimpinan menjadi lebih mudah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

menyerahkan wewenangnya kepada setaip karyawan. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan sebagaimana yang direncanakan dengan menggunakan segala sumber daya yang telah direncanakan pula. Suatu pekerjaan yang dilakukan oleh individu, akan menunjang pencapaian tujuan secara kelompok. Hal ini dikarenakan setiap organisasi terbagi menjadi beberapa bagian atau kelompok. Sementara itu, pencapaian tujuan kelompok akan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja merupakan suatu ukuran dalam penyelesaian pencapaian kerja yang sudah ditentukan sesuai dengan prosedur dan tujuan perusahaan atau organisasi, serta kemampuan untuk melaksanakan aktifitas – aktifitas yang telah di tetapkan suatu lembaga untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan yang maksimal.

2.2.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja menurut Steers (2015), yaitu:

a. Karakteristik Organisasi

   Karakteristik organisasi mempengaruhi efektivitas kerja karena menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Struktur organisasi merupakan cara untuk menempatkan manusia sebagai bagian dari pada suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola – pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Karakteristik Lingkungan

Secara keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungan antara pegawai dan kondisi kerja. Ciri lingkungan ini selalu mengalami perubahan yang artinya memiliki sifat ketidakpastian karena selalu terjadi proses dinamisasi.

c. Karakteristik Pekerja

Faktor ini yang paling mempengaruhi efektivitas kerja karena meskipun sarana dan prasarana begitu lengkap, baiknya mekanisme kerja, namun apabila tidak ada dukungan kualitas sumber daya manusia yang mengisinya tidak akan ada artinya.

d. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi. Kebijakan dan praktek manajemen ini harus memperhatikan juga unsur manusia sebagai individu yang memiliki perbedaan bukan hanya mementingkan strategi mekanisme kerja saja. Mekanisme kerja ini meliputi penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

2.2.3. Kriteria Efektivitas Organisasi

Konsep mengenai efektivitas organisasi ini disandarkan teori system, tetapi di tambahkan dengan suatu hal baru, yakni dimensi waktu. Dimensi waktu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masuk kedalam model apabila organisasi itu diartikan sebagai elemen dari sisitem yang lebih besar, seperti lingkungan (*environment*), yang memalui waktu, mengambil sumber-sumber, memproses dan mengembalikannya kepada lingkungan. Dengan demikian, efektivitas organisasi itu mempunyai arti apakah suatu organisasi itu mampu berahan dan hidup terus dalam lingkungannya yang lebih besar dan bahwa kelangsungan hidup organisasi itu akan hidupa atau tidak. Sebagai indicator jangka pendek, kriterianya adalah produksi, efesiensi, dan kepuasan pelanggan. Kriteria yang berjangka panjang meliputi dapat menyesuaikan diri serta berkembang dan tumbuh.

a. Produksi

   Produksi menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan Ukuran mengenai produksi meliputi laba, penjualan, market shere, pelanggan yang di layani, dan sebagainya.

b. Efisiensi

   Konsep efisiensi didefinisikan sebagai angka perbandingan antara ouput dan input. Ukuran efisiensi meliputi tingkat laba modal atau harta, biaya perunit, sisa dan pembuangan bahan, periode waktu mesin tidak aktif, biaya pelanggan, dan sebagainya. Dengan demikian, jelaslah bahwa ukuran efisiensi harus di nyatakan dalam perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan waktu atau ouput yang merupakan bentuk umum dari ukuran ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Kepuasan

Konsep kupuasan mendefinisikan penekanan pada perhatian yang menguntungkan bagi anggota organisasi maupun pelanggannya. Dengan kata lain, organisasi harus mampu memberikan kepuasan atau kebutuhan para anggota dan pelanggannya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan dan pelanggan, pengertian karyawan, kemangkiran atau keluluhan, baik dari karyawan atau pelanggan diminimalkan.

d. Adaptasi

Kemampuan beradaptasi diartikan dengan sampai seberapa organisasi mampu menggapi perubahan intern dan esktern. Kemampuan beradaptasi ini lebih bersifat abstrak, kritis, dan ini berhubungan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan di lingkungan maupun dalam organisasi itu sendiri. Jika organisasi tidak menyesuaikan diri, maka kelangsungan hidupnya dapat terancam, namun saying sekali tidak ada ukuran yang pasti dan nyata mengenai kemampuan menyesuaikan diri ini. Yang dapat di jelaskan adalah apabila tiba waktunya untuk mengadakan penyesuaian dikarenkan adanya fenomena-fenomena tertentu, baik di lingkungan intern maupun ekstern organisasi itu, oragnisasi dapat menyesuaikan diri atau tidak, dan inilah ukuran yang terakhir.

e. Perkembangan

Oragnisasi harus megembangkan diri agar tetap hidup atau berjaya untuk jangka panjang. Usaha pengembangan yang umum adalah meningkatkan kemampuan anggotanya dengan mengikut sertakannya pada program-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

program pelatihan, baik untuk tenaga manajemen maupun non manajemen. Jadi, ukuran perkembangan di sini menyangkut pertumbuhan dari investasi manusia atau dengan kata lain, meningkatkan kemampuan berfikir dan kemampuan teknis dari anggota organisasi. Tentunya, upaya ini dilakukam dengan maksud agar organisasi tersebut dapat beroperasi secara baik, dalam suasan yang makin berkembang.

Efektivitas, dengan pertimbangan masanya, kita dapat membagainya dalam efektivitas jangka pendek, menengah, dan jangka panjang. Misalnya kita dapat mengevaluasi efektivitas organisasi tertentu dari segi kemampuan menyesuaikan diri dan pengembangnnya.

2.2.4. Indikator Efektivitas Kerja

Adapun beberapa indicator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Hasibuan (2018:46) yaitu :

1. Kualitas Kerja

   Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan di dalam mengerjakan pekerjaan.

2. Kuantitas Kerja

   Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Pemanfaatan Waktu

Pemanfaatan waktu adalah penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

2.3. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian dahulu dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Sahraen Sibay (2019)	Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Luwuk Timur Kabupaten Banggai	Analisi Korelasi Product Moment	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variable komunikasi inernal berpengaruh sangat signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai pada kantor kecamatan luwuk timur kabupaten banggai, yaitu memiliki nilai koefisien regresi dan tingkat signifikan
2	Yuyun Rachmayuniawati (2018)	Pengaruh Komunikasi Internal Dan Koordinasi Tehadap Efektivitas Kerja Pegawai Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya	Analisis Deskriptif	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa secara bersama-sama kedua variable bebas komunikasi dan koordinasi memberikan pengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai sebesar 50,8%. Adapun sisanya sebesar 49,2% di sebabkan oleh variable-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

				variable lain di luar variable tersebut yang tidak di libatkan dalam penelitian ini
3	Fepi Febrianti (2020)	Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang	Analisis Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, komunikasi internal berada pada kriteria cukup baik dengan persentase sebesar 67,51%. Sementara itu, Efektivitas kerja pegawai berada pada kriteria cukup baik dengan persentase sebesar 65,96%. Adapun hubungan komunikasi internal dengan efektivitas kerja pegawai di dinas arsip dan perpustakaan sumedang, di peroleh nilai koefesien sebesar 0.45, dalam kriteria sedang. Dan pengrauh komunikasi internal dengan efektivitas kerja pegawai di dinas arsip dan perpustakaan kabupaten sumedang di peroleh nilai koefisien determinasi sebesar 20.00%, sisanya sebesar 80.00% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak teliti
4.	Siti Wulandarai (2015)	Pelaksanaan Komunikasi Internal Di Kantor Perusahaan	Analisis Diskripsi	Hasil penelitian ini menujukan bahwa komunikasi internal yang terjadi di kantor PDAM Tirtamarta

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

		Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Kota Yogyakarta		kota Yogyakarta secara keseluruhan sudah baik meskipun masih ada hal-hal yang perlu dibenahi agar komunikasi semakin lancar. Media komunikasi internal yang digunakan oleh kantor PDAM Tirtamarta kota Yogyakarta meliputi media tertulis berupa: buku pedoman, memo surat, presensi, laporan dan papan tulis.
5	Hamndan (2018)	Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Muara Jawa	Analisis Deskriptif	Hasil Penelitian ini menujukan bahwa untuk memperoleh gambaran keseluruhan yang menunjukan bahwa kinerja karyawan PDAM masih bervariasi dalam mengefektifkan kinerja. Hal ini dapat di lihat dari hasil pengukuran kinerja karyawan dari indicator produktivitas masih sangat perlu untuk di tingkatkan dimana distribusi air ke pelanggan berjalan lancar tapi mutu dan kualitas air yang di hasilkan masih perlu di tingkatkan karena kualitas air yang di produksi masih perlu menaruh di

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

				penampungan terlebih dahulu.

2.4. Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya kerangka berfikir di turunkan dari beberapa teori maupun konsep yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi yang berbentuk bagan alur pemikiran, yang kemudian kalau mungkin dapat dirumuskan kedalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji.

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian peril dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variable atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variable atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variable, juga argumentasi terhadap variasi besaran variable yang diteliti (Sapto Haryoko, 1999)

Penelitian yang berkenaan dengan dua variable atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu dalam rangka menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, maka perlu di kemukakan kerangka berfikir.

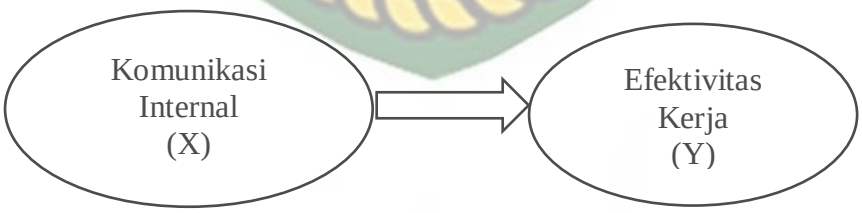
Komunikasi internal didalam organisasi berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai dimana saat komunikasi internal ini berjalan dengan baik secara langsung maupun tidak langsung maka pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai akan menjadi efektif dan efisien.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Teori penghubung antara komunikasi internal terhadap efektivitas kerja dikemukakan oleh Uchjana (2009:17) menyatakan bahwa Komunikasi Internal adalah Komunikasi antara atasan dengan bawahan yang berada di dalam organisasi itu sendiri, yakni para pegawai secara timbal balik. Sehingga Efektivitas Kerjanya akan terjaga.

Bedasarkan uraian diatas, maka semakin jelas bahwa hubungan komunikasi internal dengan efektivitas kerja sangatlah erat. Yakni adanya suatu hubungan yang positif dalam artian bahwa apabila komunikasi, seorang pimpinan dalam melaksanakan komunikasi haruslah sesuai dengan unsur persyaratan komunikasisehingga pegawai dapat melaksanakan pekerjaanya dengan tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien. komunikasi ini kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan baik sebagai individu maupun interaksi dalam berkoordinasi untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaanya.

Gambar 2.1.
Kerangka pemikiran



Sumber : ***Sugiyono, 2018***

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.5. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan teori yang digunakan, maka di buat hipotesis sebagai berikut: diduga komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Hilir yang terletak di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

3.2. Operasional Variable

Table 3.1 Operasional Variable

Variable	Dimensi	Indikator	Skala
Komunikasi internal (X) proses penyampain pesan-pesanyang berlangsung antara anggota organisasi, antara bawahan dengan pimpinan, pimpinan dengan bawahan, maupun bawahan dengan bawahan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Mulyadi dalam Kambey (2010:166)	1. Komunikasi kebawah	a. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu, b. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan, c. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional, d. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan, e. Menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai.	Ordinal
	2. Komunikasi ke atas	a. Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi b. Komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi.	

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	3. Komunikasi Horizontal	a. Hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan b. Permasalahan yang dibicarakan.	
Efektivitas Kerja (Y) efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang di jalankan. Efektivitas menunjukan keberhasilan dan segi tercapai tidaknya sasaran yang telah di tetapkan. Siagian (2011)	1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Pemanfaatan Waktu	a. Proses Kerja b. Jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan. c. Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja. a. Ketepatan kerja b. Kualitas kerja c. Kemampuan menganalisis data atau informasi a. Masuk dan Pulang tepat waktu b. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu c. Ketaatan terhadap aturan.	Ordinal

3.3. Populasi dan sampel

Menurut Sanusi (2019:87) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi, kumpulan elemen itu menunjukan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukan karekteristik dari kumpulan itu. Dengan demikian jika kita mengatakan bahwa populasi karyawan karyawan suatu perusahaan sebanyak 5.000 orang, kita sedang menunjuk pada jumlah karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indaragiri Tembilahan sebanyak 122 karyawan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sample yang baik adalah sample yang dapat mewakili karekteristik populasinya yang di tunjukan oleh tingkat akurasi dan presisinya. Tingkat akurasi menunjukan pada pengertian sampai jauh mana sample yang di ambil itu terpengaruh oleh sifat bias peneliti. Dalam menentukan sample, penulis menggunakan teknik pemilihan sample secara acak *(Simple Random Sampling)*. Simple random sampling adalah Pengambilan sample secara acak sederhana yang merupakan proses memilih satuan sampling sedemikian rupa sehingga setiap satuan sampling dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih kedalam sample.

Penentuan jumlah anggota sample dalam kelompok populasi dapat di lakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sample

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (sampling error), biasanya 5%

$$n = \frac{N}{Nd^2+1} = \frac{122}{(122x\ 0.10^2)+1} = \frac{122}{2.22} = 54.9 = 55 \text{ orang}$$

Melalui perhitungan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 55 orang pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indaragiri Tembilahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.4. Jenis dan sumber data

Sumber penelitian data tergolong menjadi dua bagian (Sugiono, 2018:456) yaitu:

1. Data primer

   Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data

2. Data sekunder

   Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat document.

3.5. Teknik **Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Wawancara

   Wawancara digunakan sebagai teknik pengupulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebuh mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dana tau keyakinan pribadi. Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu di pegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan juga kuesioner(angket) adalah sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1) Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2) Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan tepat di percaya.
3) Bahwa interpretasu subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang di maksudkan oleh peneliti

b. Kuesioner (angket)

Koesioner merupakan teknik pengumpukan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penelii tahu dengan variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, koesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Koesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutp atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

c. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan koesioner.Kalau wawancara dan koesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3.6. Analisis Data

Dalam menganalisis data yang di dapatkan dari perusahaan, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa atau generalisasi.

Analisis data dilakukan untuk mengetahui pengaruh variable komunikasi internal terhadap efektivitas kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Mium Tirta Indragiri Tembilahan. Untuk melihat pengaruh dari variable penelitian tersebut, adalah menggunakan Regresi Linear Sederhana yaitu dengan model:

$$Y = a + Bx + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Efektivitas karyawan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi Komunikasi internal

X= Komunikasi internal

ε= Epsilon

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Membentuk koefisien regresi (r^2)

Untuk melihat kuat lemahnya pengaruh variable komunikasi internal terhadap efektivitas kinerja karyawan pada Perusahaan Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan

b. Menentukan koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan angka yang menunjukan seberapa besar perubahan variable tak terbatas (Y) dapat di pengaruhi variable (X).

Untuk pengolahan data dalam penelitian ini mengunakan bantuan program computer SPSS. Untuk melakukan analisis data secara kuantitatif, maka digunakan nilai ordinal (kuantitatif) berpedoman pada skala likert berikut:

- Sangat setuju / sangat baik : bobot / nilai = 5
- Setuju / baik : bobot / nilai = 4
- Cukup : bobot / nilai = 3
- Tidak setuju / tidak baik : bobot / nilai = 2
- Sangat tidak setuju / sangat tidak baik : bobot / nilai = 1

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Awalnya prasarana air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir dibangun pada tahun 1980 dengan paket BNA kapasitas 20 l/dt yang terletak di desa Pulau Palas kurang lebih 13 Km dari kota Tembilahan. Dengan sistem paket Pengolahan Lengkap, sungai Indragiri yang melintasi desa Pulau Palas dijadikan sebagai sumber air baku bagi Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dibangun guna melayani kebutuhan air bersih masyarakat di kota Tembilahan Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir.

Pada tahun 1983 prasarana yang dibangun telah mulai dioperasikan untuk melayani kebutuhan air bersih masyarakat kota Tembilahan dengan membentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor : 148/KPTS/CK/1983 Tanggal 20 Agustus 1983.

Pada tahun 1992, tepatnya Tanggal 28 Nopember 1992 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) diserah terimakan pengelolaanya dari Menteri Pekerjaan Umum RI kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau melalui Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI Nomor : 759/KPTS/1992, Tanggal 24 Nopember 1992, dan selanjutnya oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Riau menyerahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir melalui Berita Acara Penyerahan Pihak Pertama (Pemda Tk. I Riau) Nomor : 174/BA/1992, dan Pihak

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kedua (Pemda Tk. II Indragiri Hilir) Nomor : 3584/UM.1992/690 Tanggal 28 Nopember 1992. Sebelumnya, tahun 1990,

Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir telah mengesahkan Peraturan Daerah Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Nomor : 2 Tahun 1990, dan telah disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, Nomor : KPTS.325/VI/91 Tanggal 15 Juni 1991. yang selanjutnya diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Indragiri Hilir Nomor : 11 Tahun 1991 Tanggal 25 September 1991 seri D Nomor 8. Dan selanjutnya sejak tahun disyahkannya Perda Pendirian tersebut, pengelolaan sarana prasarana air minum sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri sebagai suatu Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam Peraturan Daerah tersebut didirikan dengan tujuan sebagai berikut:

a. Memproduksi dan mendistribusikan air yang memenuhi syarat kesehatan kepada masyarakat di kabupaten Indragiri Hilir,
b. Melaksanakan fungsi sebagai suatu perusahaan yang efisien sehingga mampu memperoleh keuntungan untuk mengembangkan pelayanan tanpa melupakan fungsi social kemasyarakatan,
c. Mampu menjadi salah satu alternatif sumber pendapatan asli daerah melalui kontribusi keuntungan yang diperoleh tanpa mengabaikan upaya pengembangan perusahaan dan tidak memberatkan masyarakat.

Pada awal beroperasinya, tahun 1992 PDAM Tirta Indragiri hanya mengelola asset-asset yang telah dibangun sejak tahun 1983 dari proyek BPAM

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang dibangun oleh Departemen Pekerjaan Umum RI dengan kapasitas produksi 20 l/dt yang berada di desa Pulau Palas yang khusus untuk melayani masyarakat dikota Tembilahan. Dengan rentang panjang pipa transmisi 10.500 m, yang berdiameter 200 mm, jenis pipa ACP yang dibangun tahun 1984. Sedangkan untuk pipa distribusinya berdiameter 250 mm jenis pipa DCIP, 250 mm jenis pipa PVC, 200 mm, 50 mm jenis pipa ACP, 150 mm, 100 mm, 75 mm dan 50 mm jenis pipa PVC dengan keseluruhan panjang pipa distribusi di kota Tembilahan 17.750 m. Dari kapasitas terpasang sebagaimana tersebut, jumlah pelanggan yang baru dapat dilayani hanya 376 SR (sambungan rumah) pada tahun 1992 dengan jam pelayanan 7 jam setiap harinya.Dengan kondisi yang masih sangat terbatas ini praktis PDAM hanya mampu melayani 5,3 % dari jumlah penduduk kota Tembilahan pada tahun tersebut.

Selanjutnya pada tahun 1993, melalui proyek pengembangan air bersih, dibangun 1 paket Instalasi Pengolahan Air (IPA) lengkap dengan kapasitas 20 l/dt di desa Pulau Palas, sehingga tahun 1994 PDAM Tirta Indragiri memiliki 2 unit IPA dengan kapasitas 40 l/dt. Pada tahun yang sama jaringan pipa transmisi ditambah sepanjang 10.500 m lagi dengan ukuran diameter 250 mm jenis pipa PVC dari desa Pulau Palas ke kota Tembilahan, yang dengan demikian terdapat 2 jaringan pipa transmisi yang mensuplai reservoir 450 m3 yang dibangun tahun 1979-1980 pada buster pump parit 7 Tembilahan. Jaringan pipa distribusi terus pula bertambah sampai akhir tahun 1993 sepanjang 30.000 m sehingga jumlah keseluruhan panjang pipa distribusi dari diameter 250 mm s/d 75 mm dibangun sejak tahun 1994 adalah 47.750 m yang berada di kota Tembilahan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sejak tahun 1994, dengan peningkatan kapasitas produksi dan jaringan yang ada, PDAM Tirta Indragiri terus menambah jumlah pelanggan kota Tembilahan. Pada tahun 1994 telah dapat melayani sebanyak 9,12 % penduduk kota Tembilahan dengan jumlah sambungan rumah 1.009 SR. Namun sejalan dengan berjalannya waktu, jaringan pipa transmisi yang dibangun tahun 1984 jenis pipa SCP sudah mengalami banyak kebocoran, dan pada beberapa ruas pipa sepanjang desa Pulau Palas ke buster pump parit 7 sering mengalami gangguan akibat korosif. Keadaan ini membuat biaya perawatan cukup tinggi, dengan kemampuan yang juga terbatas, suplai air bersih ke buster pump parit 7 sering terganggu dan sering terjadi kemacetan. Kondisi inilah yang pada gilirannya berdampak pada menurunnya pelayanan kepada pelanggan. Hampir 40 % pelanggan yang ada sudah tidak mau lagi atau tidak disiplin membayar karena tidak mendapat suplai air secara kontiniu.

Kondisi ini sampai akhir tahun 1998, meskipun kapasitas Instalasi Pengolahan Air Bersih (IPA) sudah cukup memadai yaitu 110 l/dt, dengan panjang pipa distribusi sudah mencapai 88.900 m yang berada di kota Tembilahan, dengan cakupan pelayanan mencapai 14,7 % atau 3.095 Sambungan Rumah. Karena pipa transmisi masih terbatas yang lama jenis ACP (dibangun tahun 1984) sudah tidak mungkin lagi dipakai, pelayanan yang diberikan PDAM masih belum membaik, terjadi banyak tunggakan karena komplain pelanggan yang tidak mendapatkan suplai air bersih secara kontiniu.

Tahun 1999 s/d 2000 pipa transmisi dibangun dengan diameter 300 mm jenis pipa PVC sepanjang 10.500 m, sejak tahun 2001 s/d awal tahun 2005

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan semakin membaik, sehingga awal tahun 2005 PDAM Tirta Indragiri untuk kota Tembilahan telah mampu menambah cakupan pelayanannya hingga 36,6 % atau 5.900 Sambungan Rumah, dengan kontinuitas pelayanan 24 jam, tahun 2010 PDAM telah membangun jaringan pipa transmisi baru 16 inci jenis PE 100 yang akan diselesaikan tahun 2010 ini sepanjang 11.000 meter dari instalasi Pulau Palas sampai ke Boster pump yang berada di parit 7 Tembilahan Hulu.

Sejalan dengan bertambahnya usia, sebagai Perusahaan Daerah, PDAM Tirta Indragiri terus berbenah dan mengembangkan kinerjanya, sampai awal tahun 2010 telah memiliki 1 kantor pusat yang berada di Tembilahan ibukota kabupaten dan 18 cabang pelayanan yang berada di ibukota kecamatan, serta 4 unit pelayanan desa yang berada dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hilir dengan cakupan pelayanan pada awal tahun 2010 mencapai 13.804 Sambungan Rumah.

4.2. Visi dan Misi Perusahan PDAM Tirta Indragiri Tembilahan

a. Visi :

Menjadi Salah Satu PDAM Terbaik Untuk Katogori PDAM Kabupaten Se-Sumatera

b. Misi Perusahaan:

1) Memberikan layanan air minum kepada masyarakat secara berkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
2) Meningkatkan kontribusi perusahaan kepada Pemerintah Daerah
3) Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia
4) Turut melestarikan Sumber Daya Air

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4.3. Struktur Organisasi

Bentuk dari perusahaan ini adalah perseroan terbatas, sedangkan tipe organisasi yang digunakan DAM Tirta Indragiri ini adalah organisasi Lini dan Staff yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

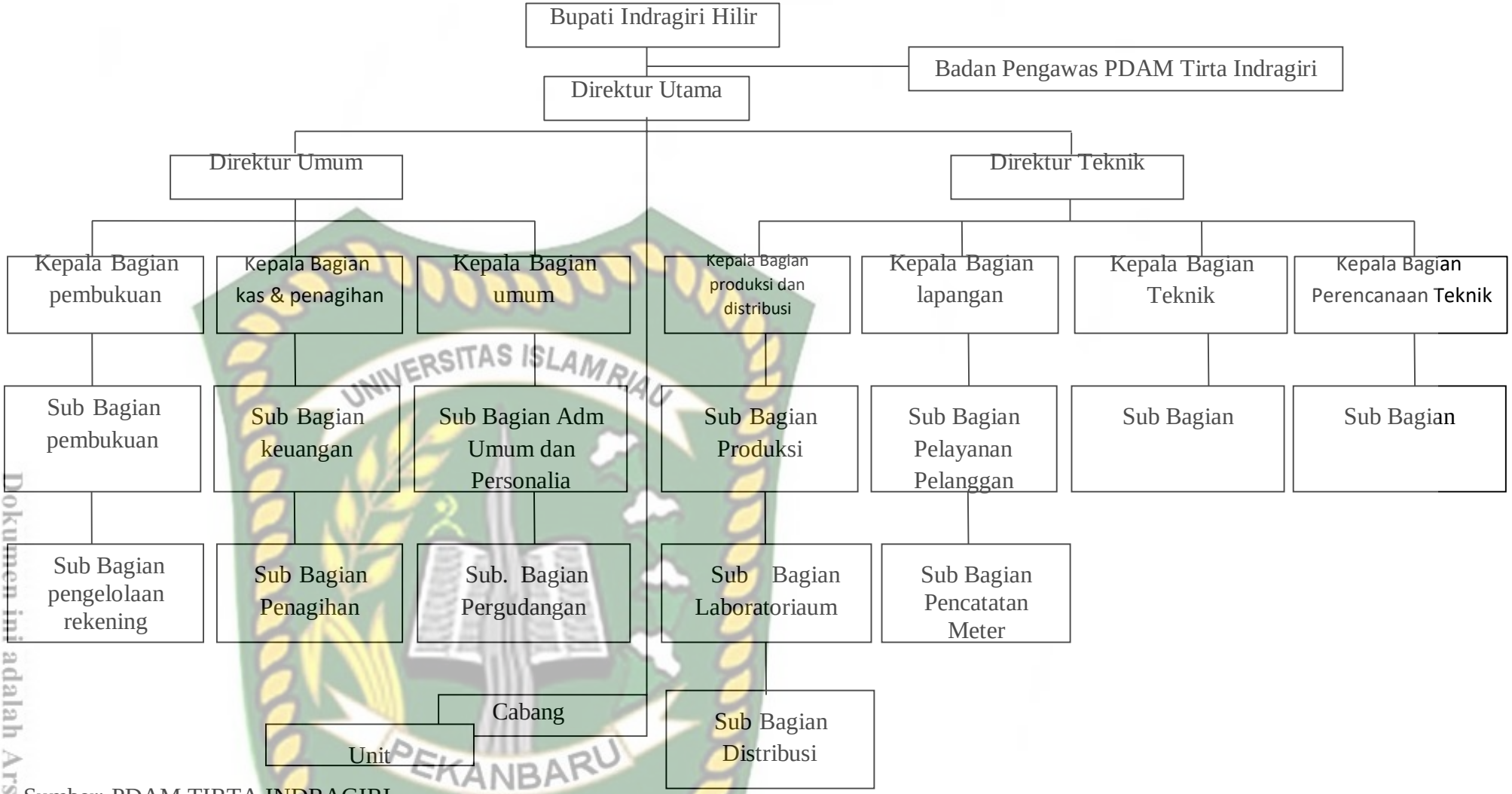
a. Organisasi ini cukup besar, dengan beberapa cabang diseluruh indonesia.
b. Setiap orang bekerja dalam struktur yang jelas karena adanya pembagian kerja.
c. Hubungan kerja antara atasan dan bawahan serta bagian satu dengan yang lain berdasarkan garis komando dan koordinasii.
d. Manusia dalam tipe organisasi dikelompokkan dalam bagian :
    1) Manusia yang berada digaris
    2) Manusia yang berada distaff

Kelompok ini adalah mereka yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat operasional dalam organisasi. Orang-orang dalam kelompok staff mereka yang melaksanakan tugas penunjang yang berarti membantu tugas pokok berupa pemberian konsep ataupun saran dan nasihat.

Dalam organisasi ini terdapat pembagian tugas yang jelas dari para anggotanya. Promosi jabatan dilakukan sesuai dengan perkembangan kebutuhan. Pengambilan keputusan berdasarkan pertimbangan yang matang karena pimpinan selalu memakai konsep musyawarah dalam memutuskan segala sesuatunya dan dalam situasi yang mendadak pimpinan juga mengambil keputusan tanpa konsultasi dengan beberapa staffnya. Prinsip organisasi ini adalah penempatan orang sesuai dengan kemampuan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja. Struktur organisasi pada DAM Tirta Indragiri disusun berdasarkan fungsi- fungsi yang dijalankan, yaitu:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 4.1 . Struktur Organisasi



Sumber: PDAM TIRTA INDRAGIRI

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari gambar struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir, maka sudah terlihat dengan jelas tentang tugas dan tanggung jawab dari setiap unit kerja. Oleh karena itu untuk memajukan perusahaan, maka setiap unit kerja yang telah dibentuk harus lah menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing. Dan pimpinan setiap unit kerja harus selalu memantau dan memberikan motivasi kerja yang baik kepada setiap karyawan yang ada di bawahnya, sehingga karyawan bisa menjalankan pekerjaan mereka dengan baik. Setiap pimpinan unit kerj harus bertanggung jawab kepada pimpinan yang ada di perusahaan tersebut, sehingga kinerja masing-masing unit kerja dapat dipantau dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efisien dan efektif.

Susunan organisasi yang ada pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan adalah sebagai berikut:

1. Bagian Pengawas terdiri dari:
   a. Ketua merangkap anggota
   b. Sekretaris merangkap anggota
   c. Anggota-anggota

Tugas dari bagian pengawas ini adalah untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja perusahaan maupun manajerial, dan memberikan pertanggung jawaban kepada Bupati Indragiri Hilir, selaku pemegang kekuasaan tertinggi dalam organisasi tersebut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Dewan Direksi terdiri dari:

a. Direktur utama

b. Direktur bidang umum

c. Direktur bidang teknik

Dewan Direksi bertugas untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen dan kegiatan perusahaan, dan membuat laporan pertanggung jawaban kepada badan pengawas dan Bupati Indragiri.

3. Direktur Umum terdiri dari:

a. Bagian pembukuan

1) Sub Bagian Pembukuan

Bertugas untuk menjaga keuangan perusahaan, dan menyusun laporan keuangan perusahaan.

2) Sub Bagian Pengolahan Rekening

Bertugas untuk menjaga rekening keuangan perusahaan, seperti rekening pembayaran konsumen, dan pengeluaran perusahaan.

b. Bagian Kas Dan Penagihan

1) Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan ini bertugas untuk memantau kondisi pemasukan keuangan perusahaan dari pembayaran konsumen.

2) Sub bagian Penagihan

Sub Bagian Penagihan ini bertugas untuk melakukan pemantauan dan penagihan terhadap tunggakan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Bagian Umum

1) Sub Bagian Personalia

Bertugas untuk melakukan pemantauan kinerja karyawan dan melakukan peningkatan mutu karyawan, serta melakukan pengadaan karyawan.

2) Sub bagian Adm Umum dan Gudang

Bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap ketersediaan sarana prasarana pendukung kerja, dan perlengkapan lainnya yang berhubungan dengan pelaksaaan pemberian pelayanan air minum kepada konsumen.

4. Direktur Teknik terdiri dari:

a. Bagian Langganan

1) Sub Bagian Pelayanan Langganan

Bertugas untuk melakukan pelayanan terhadap keluhan konsumen terhadap pelayanan pengadaan air minum untuk konsumen.

2) Sub Bagian Pencatatan Meter

Bertugas untuk melakukan pencatatan penggunaan air yang digunakan oleh konsumen dan mengawasi terhadap kecurangan yang dilakukan oleh konsumen.

b. Bagian Produksi dan Distribusi

1) Sub Bagian Produksi

Bertugas untuk mengawasi kualitas air yang tersedia dan melakukan pengawasan terhadap ketersediaan air.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2) Sub Bagian Laboratorium

Bertugas untuk melakukan pengujian terhadap kualitas air yang disalurkan kepada konsumen.

3) Sub Bagian Distribusi

Bertugas untuk menjaga saluran pendistribusian air kepada para konsumen, sehingga air yang disalurkan tidak terkendala.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Responden

Pada bab ini akan disajikan analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil penelitian tentang pengaruh komunikasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan. Data-data yang dianalisis diperoleh melalui kuisioner yang ditujukan kepada para responden yang merupakan para karyawan yang bekerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan. Sebelum melakukan analisis pada perusahaan tersebut, maka terlebih dahulu akan dianalisis hal-hal yang bersangkutan dengan identitas responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup mengenai umur responden tingkat pendidikan dan masa kerja karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	12	21.8
2	Laki-Laki	43	78.2
Jumlah		55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, diketahui dari 55 orang responden pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, responden yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 12 orang atau 21.8% dan sisanya laki-laki sebanyak 43 orang atau 78.2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, dimana mayoritas karyawannya kebanyakan berjenis kelamin laki-laki.

5.1.2 Umur

Umur merupakan faktor yang menentukan seseorang dalam segi efektivitas kerja, semakin tua usia seseorang, maka semakin menurun efektivitas kerjanya yang mungkin di pengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lainnya. Berikut ini jumlah responden berdasarkan umur:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok umur	Jumlah	Presentase
1	20-25	10	18.2
2	26-30	25	45.4
3	31-35	15	27.3
4	36-40	5	9.1
5	Diatas 40.	-	-
Jumlah		55	100

Sumben Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.2 diatas,diketahui bahwa dari 55 orang responden pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yang berumur antara 20-25 tahun sebanyak 10 orang atau 18.2%, responden yang berumur antara 26-30 tahun sebanyak 25 orang atau 45.4%, responden yang berumur antara 31-35 tahun sebanyak 15 orang atau 27.3% dan responden yang berumur 36-40 tahun sebanyak 5 orang atau 9.1%.

Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang berumur 26-30 tahun sebanyak 25 orang atau 45.4% yang merapakan usia yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

produktif yang memiliki dedikasi dan efektivitas kerja yang tinggi. Oleh karena itu diharapkan dapat melayani masyarakat dengan baik.

5.1.3 Pendidikan

Pendidikan memegang peranan penting dalam upaya meningkat kemampuan seorang karyawan. Seseorang yang berpendidikan tinggi pada umumnya akan lebih mudah dan menerima setiap masukkan dan pembelajaran yang diberikan padanya jika dibandingkan dengan karyawan yang pendidikannya lebih rendah. Berikut ini jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Akademi/ D3	7	12.7
2	Sarjana (S1)	38	69.1
3	Sarjana (S2)	10	18.2
Jumlah		55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, diketahui bahwa dari 55 orang responden pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, responden yang berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 38 orang atau 69.1%, responden yang berpendidikan Sarjana (S2) sebanyak 10 orang atau 18.2% dan yang berpendidikan Akademi (D3) sebanyak 7 orang atau 12.7%.

Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang berpendidikan Sarjana sebanyak 38 orang atau 69.1%, dimana diharapkan efektivitas kerja karyawan semakin baik, berhubung tingkat pendidkan yang dimiliki karyawannya juga sudah baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.1.4 Masa Kerja

Masa kerja menunjukkan berapa lama karyawan bekerja dalam suatu perusahaan. Pengabdian seseorang juga dapat dilihat berdasarkan berapa lama karyawan bekerja. Seseorang yang sudah lama bekerja akan memberikan tingkat pengalaman yang semakin dalam bidang pekerjaannya dan begitu juga sebaliknya. Berikut ini jumlah responden berdasarkan masa kerja:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Presentase
1	1-5	21	38.2
2	6-10	25	45.4
3	11-15	9	16.4
4	Diatas 15	-	-
Jumlah		55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, diketahui bahwa dari 55 orang responden pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, responden yang masa kerjanya 1-5 tahun sebanyak 21 orang atau 38.2%, responden yang masa kerjanya 6-10 tahun sebanyak 25 orang atau 45.4%, dan responden yang masa kerjanya 11-15 tahun sebanyak 9 orang atau 16.4%.

Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang masa kerjanya 6-10 tahun. Oleh karena itu diharapkan karyawan dapat berkerja dengan baik,karena masa kerjanya yang belum terlalu lama sehingga dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

a. Uji Validitas

Pengujian reabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (*instrument*). Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap atau tidak berubah. Dengan kata lain, masalah reabilitas test atau instrument yang berhubungan dengan penetapan masalah hasil. Jika terdapat perubahan dalam hasil akhir test atau instrument maka perubahan tersebut dianggap tidak berarti.

Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada karyawan dapat dikatakan valid atau tidaknya maka penulis coba melakukan uji try out kepada 55 orang responden dengan memberikan 19 pertanyaan untuk menguji validitas dan reabilitas dari seluruh pertanyaan yang telah diberikan. Kuisioner yang diberikan kepada karyawan dibagi kedalam tiga variabel yaitu : variabel komunikasi kerja, kepemimpinan dan efektivitas kerja karyawan.

Dari hasil pengujian melalui pengukuran validitas dengan menggunakan korelasi product moment dengan tingkat kepercayaan 95% (α = 0.05%), dengan cara mengkorelasikan skor masing- masing item dengan skor totalnya. Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.55
Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlations (r hitung)	r tabel α = 0,05	Keterangan Hasil
Komunikasi kerja	X1	0.549	0.220	Valid
	X2	0.515	0.220	Valid
	X3	0.620	0.220	Valid
	X4	0.616	0.220	Valid
	X5	0.678	0.220	Valid
	X6	0.814	0.220	Valid
	X7	0.703	0.220	Valid
	X8	0.646	0.220	Valid
	X9	0.690	0.220	Valid
Efektivitas kerja	Y1	0.536	0.220	Valid
	Y2	0.353	0.220	Valid
	Y3	0.482	0.220	Valid
	Y4	0.532	0.220	Valid
	Y5	0.606	0.220	Valid
	Y6	0.680	0.220	Valid
	Y7	0.733	0.220	Valid
	Y8	0.547	0.220	Valid
	Y9	0.736	0.220	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 17.00

Instrument dikatakan valid jika Corrected Item Total Correlations (r hitung) menunjukkan korelasi yang signifikan antara skor item dengan skor total atau dengan cara membandingkan nilai korelasi masing- masing item dengan nilai korelasi tabel (r tabel), jika r hitung ≥ r tabel maka instrument dikatakan valid. Tabel menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat α = 0.05% dan dengan 55 responden maka nilai r tabel lebih besar dari 0.220 sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak dianalisis.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronboach*, dimana hasil ujinya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.6
Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian

Variabel	Koefisien Alpha
Komunikasi kerja	0.889
Efektivitas kerja karyawan	0.844

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 17.00

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan pada item- item pertanyaan yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,6. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa masing- masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrument yang digunakan dinyatakan reliabel.

5.3. Analisis Komunikasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan

Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi, karena setiap organisasi harus melakukan komunikasi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuannya. Sebuah organisasi adalah sebuah masyarakat dalam bentuk kecil. Hubungan antara anggota organisasi direkatkan dengan komunikasi sehingga terbentuk kebersamaan yang memungkinkan organisasi dapat menjalankan fungsinya. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan, karena seperti yang dikatakan Katz & Kahn bahwa komunikasi sebagai proses penyampaian informasi, dan pengertian dari satu orang ke orang lain merupakan satu-satunya cara memanajemen aktivitas dalam suatu organisasi (Ruslan, 1999:80). Tidak ada kelompok yang dapat eksis tanpa komunikasi. Hanya lewat pentransferan makna dari satu orang ke orang lain informasi dan gagasan dapat dihantarkan.

Komunikasi internal atau komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi pada hakikatnya untuk menjalin hubungan baik dikalangan publik internal, diantara berbagai subsistem, sehingga memungkinkan tercapainya sinergi kerja. Pemikiran yang menganggap komunikasi internal hanya mencakup upaya menjelaskan kebijakan perusahaan atau membuka forum penampungan keluhan merupakan pemikiran yang kelewat sederhana dan gegabah, karena terlalu menyederhanakan atau menggampangkan kondisi yang sebenarnya. Kasus-kasus yang terjadi seperti perselisihan antara karyawan dengan manajemen, mangkir kerja, tidak disiplin, motivasi rendah, produktivitas rendah, dan lan sebagainya menunjukkan bahwa masalah tersebut tidak dapat dipecahkan dengan kegiatan manajerial semata (misalnya: kontrak kerja, sistem penggajian), tetapi memerlukan keahlian berkomunikasi untuk menyelesaikannya.

Banyak ahli bersepakat bahwa komunikasi dan keberhasilan organisasi berhubungan secara positif dan signifikan. Memperbaiki komunikasi organisasi berarti memperbaiki efektivitas kerja organisasi, karena pada prinsipnya hampir semua kegiatan di dalam organisasi itu merupakan proses komunikasi. Suranto (2003:29) memberi pengertian efektivitas kerja organisasi sebagai gambaran

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengenai bagaimana seseorang (baik pimpinan maupun anggota) melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Efektivitas kerja organisasi adalah efektivitas kerja dari orang-orang yang ada di dalam organisasi tersebut (sebagian besar adalah karyawan), sehingga ukuran efektivitas kerja antara satu orang dengan yang lainnya bisa jadi saling berbeda.

Manajemen perlu menyadari bahwa kurang baiknya efektivitas kerja karyawan, efektivitas kerja sebuah devisi akan berpengaruh negatif pada karyawan dan devisi lainnya serta terhadap tujuan-tujuan organisasi itu sendiri. Sehingga masalah rendahnya efektivitas kerja karyawan perlu disikapi oleh manajemen dengan segera mencari tahu apa yang menyebabkan timbulnya faktor-faktor penyebab rendahnya efektivitas kerja karyawan tersebut. Manajemen perlu memperbaiki komunikasi antara manajemen dengan karyawan. Suatu studi terbaru pada pada sepuluh perusahaan unggul yang telah berhasil mengembangkan reputasi lewat program komunikasi internalnya yang cemerlang, menunjukkkan bahwa faktor paling penting dalam suatu program komunikasi-karyawan yang berhasil adalah kesadaran dan komitmen kepemimpinan direktur utama bahwa berkomunikasi dengan karyawan mutlak perlu untuk tercapainya tujuan organisasi. Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai disiplin kerja sebagai berikut:

5.2.1. Komunikasi Kebawah

Komunikasi ke bawah (*downward communication*), yakni komunikasi dari pihak manajemen atau pimpinan perusahaan kepada para karyawan (dari atas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ke bawah). Komunikasi ke bawah bertujuan untuk memberikan informasi, pengendalian dan pengawasan kerja serta berbagai pengarahan agar staf dapat memahami apa yang harus dikerjakan, bagaimana metode kerjanya, dan sebagainya. Komunikasi ke bawah baik secara lisan maupun tertulis dapat berupa *job description* (instruksi tentang pekerjaan), perintah, penjelasan, petunjuk, teguran, pujian, dan pedoman tata kerja.

Dalam melakukan pekerjaan maka karyawan harus tahu jelas mengenai tujuan perusahaan yang akan dicapai sehingga karyawan mengerti akan tanggung jawab yang akan dilakukan selama mengemban pekerjaaan. Perusahaan hendaknya pun mampu menetapkan tujuan yang akan dicapai karyawan secara jelas dan ideal agar semua karyawan dapat mengerti. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai intruksi tugas yang jelas pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

1. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu

Intruksi Tugas yaitu pesan yang di sampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan ini bervariasi seperti perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur manual, program, latihan tertentu dan sebagainya. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.7
Tanggapan responden mengenai Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	22	40
Baik	30	54.5
Cukup Baik	3	5.5
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 30 orang atau sebesar 54.5%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 22 orang atau sebesar 40%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau sebesar 5.5% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Menurut Malayu SP Hasibuan (2000:64) Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat disiplin kerja karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada seseorang karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar ia bekerja sungguh-sungguh dan berdisiplin baik untuk mengerjakannya. Disinilah letak pentingnya asas *the rightman in the right place*.

2.Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan

Rasional yaitu pesan yang disampaikan menjelaskan mengenai tujuan aktivitas bagaimana kaitannya itu dengan laindalam organisasi atau objektif organisasi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.8
Tanggapan responden mengenai Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Baik	22	40
Baik	28	50.9
Cukup Baik	5	9.1
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 50.9%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 22 orang atau sebesar 40%,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau sebesar 9.1% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Menurut Siagian (2002:60) bersamaan dengan dilakukannya penelitian terhadap metode dan proses kerjja, beberapa orang dari bagian pelatihan sebaiknya turut serta untuk meneliti sampai dimana kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, penelitian yang dilakukan oleh mereka akan bersifat observasi atau pengamatan dilapangan dari penelitian tersebut, team khusus sumber daya manusia akan mampu mengidentifikasikan kemampuan karyawan yang sekarang ada dalam mengoperasikan peralatan dan dalam melaksanakan tugasnya. Hasil penelitian akan memberikan gambaran apakah atau berapa banyakkah dari karyawan tersebut yang benar-benar mampu, berapa yang kurang mampu dan tidak memenuhi syarat sama sekali.

Selain dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, keahlian atau pengalaman kerja juga dapat berpengaruh bagi karyawan dalam menjalankan beban yang diberikan oleh perusahaan. Karena keahlian atau sangat dibutuhkan pekerjaan, dengan keahlian atau pengalaman kerja yang baik maka membantu proses dan dapat berdampak positif dalam menjalankan beban yang diberikan. Semakin banyak keahlian dan pengalaman kerja karyawan semakin bagus dan berkwalitas juga hasil kerja yang diberikan perusahaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional

Informasi yaitu untuk memperkenalkan bawahan dengan praktek organisasi, peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.9
Tanggapan responden mengenai Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Baik	27	49.1
Baik	24	43.6
Cukup Baik	4	7.3
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 43.6%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 27 orang atau sebesar 49.1%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 4 orang atau sebesar 7.3% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan sangat baik dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan .

Apabila keahlian atau pengalaman kerja dapat membantu karyawan dalam menjalankan beban kerjanya maka karyawan juga dapat menciptakan disiplin dalam bekerja. Henry Simamora menyatakan bahwa salah satu kriteria dalam penyeleksian karyawan pada sebuah perusahaan yaitu pengalaman dan efektivitas kerja masa lalu. Banyak perusahaan yang menyakini bahwa efektivitas kerja masa lalu pada pekerjaan serupa dapat menjadi indikator terbaik dari efektivitas kerja dimasa yang akan datang. Selain itu, perusahaan-perusahaan kerap menganggap pengalaman sebagai indikator yang bagus dari kemampuan yang telah melakukan pekerjaan sebelumnya dan melamar pekerjaan serupa tentulah mengemari pekerjaan tersebut dan mampu bekerja dengan disiplin yang baik.

4. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan

Dapat mengetahui kapan bawahan siap untuk di beri informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang di sampaikan karyawan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.10
Tanggapan responden tentang memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	14	25.4
Baik	35	63.6
Cukup baik	6	11
Tidak baik	-	-
Sangat Tidak baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 35 orang atau sebesar 63.6%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 14 orang atau sebesar 25.4%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 orang atau sebesar 11% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan dapat mengetahui memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Menurt Malayu SP Hasibuan (2000:64) teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan disiplin kerja karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya Pimpinan harus memberi contoh yang baik,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berdisiplin baik, jujur, adil serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik maka disiplin kerja karyawanpun akan ikut baik. Tetapi jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), maka para bawahanpun juga akan kurang disiplin. Hal inilah yang mengharuskan agar pimpinan mempunyai kedisiplinan yang baik supaya para bawahanpun berdisiplin baik pula.

5. Menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai

Arus komunikasi atas memberikan informasi yang berharga membuat keputusan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.11
Tanggapan responden tentang menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	19	34.5
Baik	32	58.2
Cukup baik	4	7.3
Tidak baik	-	-
Sangat Tidak baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik sebanyak 32 orang atau sebesar 58.2%, yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 34.5%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 4 orang atau sebesar 7.3% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Menurut Kartini Kartono (2000:35) juga seorang pimpinan adalah memunculkan dan mengembangkan sistem motivasi terbaik, untuk merangsang kesediaan bekerja dari para pengikut dan bawahan. Pimpinan merangsang bawahan agar mereka mau bekerja guna mencapai sasaran-sasaran organisasi maupun untuk memenuhi tujuan-tujuan pribadi. Maka kepemimpinan yang mampu memotivasi orang lain akan sangat mementingkan aspek-aspek psikis manusia seperti pengakuan martabat, status sosial, kepastian emosional, memperhatikan keinginan dan kebutuhan karyawan, kegairahan kerja, minat dan lain-lain. Dalam melakukan pekerjaan maka pimpinan harus adil dalam memperlakukan karyawan dalam melakukan setiap pekerjaaan agar karyawan merasa nyaman dalam melakukan segala kegiatannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.2.2. Komunikasi Keatas

Komunikasi ke atas (*upward communication*) adalah penyampaian informasi dari bawahan ke atasan. Biasanya hal ini terjadi saat karyawan kita ingin menyampaian usulan, ide, keluhan, pengaduan, laporan. Apa yang disampaikan oleh anak buah kita ini bisa jadi sebuah informasi yang penting guna pengambilan kita sebagai atasan. Namun kita tetap perlu mencermati dan memvalidasinya kembali, tentunya pencatatan data bisa menjadi bahan pembandingnya. Arah komunikasi demikian harus tetap hidup guna perputaran informasi khususnya bagi Anda para atasan yang tidak terjun langsung ke ranah operasional.

Berbagai kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam mengejar tujuan yang telah ditetapkan, tidak terlepas dari adanya pimpinan yang dapat dan mampu menggerakkan para karyawannya dalam melaksanakan aktivitas kerja secara disiplin. Peranan pimpinan dalam rangka mempengaruhi karyawannya agar mau melaksanakan disiplin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat penting sekali. Peranan pimpinan dalam rangka mempengaruhi para karyawan agar mau melaksanakan disiplin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat penting sekali.

1. **Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi**

   Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi. Untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengetahui hasil tanggapan responden mengenai komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.12
Tanggapan responden tentang komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	23	41.8
Baik	29	52.7
Cukup baik	3	5.5
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 52.7%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 23 orang atau sebesar 41.8%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau sebesar 5.5% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terhadap organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

2. Komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi

Komunikasi merupakan keterampilan paling penting dalam hidup seseorang. Seperti halnya bernafas, komunikasi merupakan sesuatu yang otomatis terjadi, sehingga seseorang tidak tertantang untuk belajar berkomunikasi secara efektif dan santun. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.13
Tanggapan responden tentang komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	26	47.2
Baik	23	41.8
Cukup baik	6	11
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi pada Perusahaan Daerah Air

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 23 orang atau sebesar 41.8%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 26 orang atau sebesar 47.2%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 orang atau sebesar 11% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan sangat baik dengan komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Menurut Hasibuan (2000:69) hubungan karyawan ini juga akan ikut menentukan tingkat produktifitas kerja dari para karyawan tersebut. Hubungan karyawan yang tidak serasi akan menurunkan tingkat produktifitas kerja para karyawan perusahaan. Hal ini di sebabkan oleh karena di dalam penyelesaian tugas-tugasnya para karyawan akan merasa terganggu atau di ganggu dengan hal-hal Iain sebagai akibat dari tidak serasinya hubungan karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Di dalam rangka perwujudan hubungan karyawan yang serasi ini, inaka peranan manajemen perusahaan yang bersangkutan akan sangat di harapkan kehadirannya. Perhatian dan pengarahan pimpinan perusahaan yang cukup akan dapat mendorong terciptanya hubungan karyawan yang serasi. Di dalam hal ini manajemen perusahaan yang bersangkutan sangat perlu untuk mempertimbangkan kepemimpinan karyawan dan mendorongnya untuk keperluan yang positif. Tanpa adanya perhatian dari manajemen perusahaan yang bersangkutan, maka hubungan karyawan ini akan menjadi kurang serasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan sebagai akibatnya tingkat produktifltas kerja dari perusahaan tersebut akan mengalami penurunan.

5.2.3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi lateral atau horisontal terjadi antar rekan kerja. Anggota tim dan departemen harus berkomunikasi untuk memperluas hubungan kerja mereka. Karena jalur otoritas tidak berseberangan, maka komunikasi lateral ini lebih cepat daripada komunikasi ke atas atau ke bawah secara hirarkis. Komunikasi horisontal terjadi antara orang-orang yang pada tingkat yang sama atau orang-orang yang pada tingkat yang berhubungan pada divisi yang berbeda dalam suatu organisasi.

Komunikasi horisontal yang efektif dapat membantu orang-orang untuk mengkoordinasikan proyek menyelesaikan masalah, memberikan pemeriksaan informasi, memecahkan konflik-konflik dan membuka jalan bagi terciptanya hubungan-hubungan bisnis. Seringkali komunikasi horisontal terhalang karena kecemburuan, hambatan spesialisasi teknis, atau lokasi yang terpisah dan terlalu banyak arus informasi yang diterima karyawan untuk memproses data secara tepat.

Sebagi contoh, orang-orang pada suatu unit mungkin merasa bahwa mereka bersaing dengan staf produksi untuk semua jenis rembesan“ bonus, informasi, posisi baru, dan sebagainyap dan mungkin berupaya membatasi jumlah informasi yang dibagikan. oleh karena itu manajer yang berwawasan luas akan menciptakan suatu lingkungan yang lebih menghargai suatu bentuk kerjasama daripada persaingan jadi. Mereka berupaaya meningkatkan lingkungan komunikasi seluruh organisasi. Pengenalan dan penghargaan terhadap suatu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kelompok-suatu tim- karyawan adalah satu cara untuk mendorong rasa jiwa kerja sama.

1. Hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan

Komunikasi efektif dan tidak efektif dapat dibedakan melalui pilihan atas saluran dan media komunikasi terdiri atas saluran dan media komunikasi. Pilihan saluran dan media komunikasi sangat tergantung pada sifat pesan, waktu, formalitas dan harapan penerima. Saluran komunikasi terdiri dari saluran komunikasi lisan (oral comunication) dan saluran komunikasi tertulis (written communication). Masing-masing saluran memiliki beberapa jenis media. Media yang dimaksud disini adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memindahkan pesan dari pengiri kepada penerima. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.14
Tanggapan responden tentang hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	24	43.6
Baik	30	54.6
Cukup baik	1	1.8
Tidak baik	-	-
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber: Data Olahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik sebanyak 30 orang atau sebesar 54.6%, yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 43.6%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 1 orang atau sebesar 1.8% dan tidak ada responden yang menyatakan dan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan kerja, maka pimpinan harus mengoreksi kesalahan dalam pelaksanaan kerja karyawan tersebut. Dalam hal ini dituntut pimpinan yang selalu melakukan pengawasan, karena pengawasan menuntut adanya kebersamaan aktif antara atasan dengan bawahan dalam mencapai tujuan perusahaan, maupun karyawan. Dengan kebersamaan aktif antara atasan dengan bawahan, maka terwujudlah kerjasama yang baik dan harmonis dalam perusahaan yang mendukung terbinanya kedisiplinan karyawan yang baik. Pada intinya pengawasan efektif yang dilakukan pimpinan sangat berpengaruh besar terhadap hasil kerja karyawan dan hubungan dengan karyawan tersebut. Karena karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari pimpinannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Permasalahan yang dibicarakan

Dalam megatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai permasalahan yang dibicarakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.15
Tanggapan responden tentang permasalahan yang dibicarakan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	23	41.8
Baik	30	54.6
Cukup Baik	2	3.6
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	55	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai permasalahan yang dibicarakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik sebanyak 30 orang atau sebesar 54.6%, yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 23 orang atau sebesar 41.8%, kemudian yang menyatakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

cukup baik sebanyak 2 orang atau sebesar 3.6% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan permasalahan yang dibicarakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Berikut ini dapat dilihat hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai komunikasi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, yaitu :

Tabel. 5.16
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai komunikasi karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan

No.	Indikator	Klasifikasi Jawaban					Total Skor
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	
1.	Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu,	22	30	3	-	-	239
2.	Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan,	22	28	5	-	-	237
3.	Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional,	27	24	4	-	-	243
4.	Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan,	14	35	6	-	-	228
5.	Menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentanng tujuan yang ingin dicapai.	19	32	4	-	-	235
6.	Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi	23	29	3	-	-	240
7.	Komunikasi keatas membantu karyawan	26	23	6	-	-	240

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi						
8.	Hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan	24	30	1	-	-	243
9.	Permasalahan yang dibicarakan	23	30	2	-	-	241
Total Skor							**2146**

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi mengenai variable komunikasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2146. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

Nilai Tertinggi = 9 x 5 x 55 = 2475

Nilai Terendah = 9 x 1 x 55 = 495

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{2475 - 495}{5} = \frac{1980}{5} = 396$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variable komunikasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Baik = 2079 - 2475

Baik = 1683 - 2079

Cukup = 1287 - 1683

Tidak Baik = 891 - 1287

Sangat Tidak Baik = 495 - 891

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variable komunikasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan berada pada kategori sangat baik.

5.4. Analisis Efektivitas kerja Karyawan

Kelangsungan hidup suatu perusahaan salah satunya tergantung pada efektivitas kerja karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan karena karyawan merupakan unsur perusahaan terpenting yang harus mendapat perhatian. Pencapaian tujuan perusahaan menjadi kurang efektif apabila banyak karyawannya yang tidak berprestasi dan hal ini akan menimbulkan pemborosan bagi perusahaan. Oleh karena itu efektivitas kerja karyawan harus benar-benar diperhatikan.

Pengertian efektivitas kerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawannya. Metode atau teknik penilaian prestasi kerja karyawan dapat digunakan dengan pendekatan yang berorientasi masa lalu dan masa depan. Dalam prakteknya tidak ada satupun teknik yang paling sempurna, yang jauh lebih penting dalam metode ini adalah bagaimana meminimumkan masalah-masalah yang mungkin didapat pada setiap teknik yang digunakan.

Efektivitas kerja karyawan yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerja sama karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sebaliknya karyawan yang memiliki efektivitas kerja yang rendah akan sulit untuk mencapai hasil-hasil yang baik. Dengan adanya efektivitas kerja yang tinggi, maka

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

karyawan akan berusaha keras mengatasi kesukaran berkenaan dengan pelaksanaan tugasnya. Sementara ini efektivitas kerja rendah yang memiliki karyawan akan lebih tidak menguntungkan lagi pada saat-saat karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja dan karyawan tersebut akan mudah menyerah kepada keadaan dari pada mengatasi kesukaran tersebut. Oleh karena itulah usaha untuk meningkatkan efektivitas kerja kerja yang sangat perlu diperhatikan, salah satunya dapat dilakukan dengan cara pemberian kebijakan motivasi dan semangat kerja yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Hail efektivitas kerja yang baik dapat dilihat dari factor kualitas dan kuantitas yang dihasilkan karyawan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden yang merupakan karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mengenai efektivitas kerja karyawan maka dapat diliha pada tabel-tabel berikut ini :

5.4.1. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan. Dalam penelitian ini yang menjadi indikator adalah proses kerja, waktu yang digunakan, jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan, jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

1. Proses Kerja

Dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan maka karyawan dituntut untuk selalu teliti atas apa yang akan dilakukan. Apalagi sebagai profesi karyawan maka ketelitian dituntun agar tidak berdampak buruk pada pelayanan yang diberikan yang akan ditangani dan dilayani.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Proses kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan ini sudah berjalan dengan baik karena sudah dilakukan berdasarkan nota atau agenda kerja yang telah ditetapkan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai proses kerja karyawanpada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.17
Tanggapan responden tentang proses kerja karyawan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	13	23.6
Baik	34	61.8
Cukup	5	9.1
Tidak baik	3	5.5
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai proses kerja karyawan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 61.8%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 13 orang atau sebesar 23.6%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau sebesar 9.1% selanjutnya yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau sebesar 5.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan proses kerja yang dilakukannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Proses kerja adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang teradi secara alami atau didesain, mungkin menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan dan hasil bebuah efektivitas kerja itu sendiri. Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan proses kerja ini mencakup proses penyelesaian tugas dan proses komunikasi tercapainya tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

2. Jumlah Kesalahan dalam menajalankan pekerjaan

Kesalahan dalam melakukan pekerjaan nmerupakan tidak tercapainya suatu tujuan karena adanya kesalahan informasi atau kesalahan dalam menganalisa.Kesalahan yang sering terjadi biasanya berhubungan dengan perintah-perintah dan instruksi.

Kesalahan pekrjaan yang dilakukan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, akan dikoreksi langsung oleh kasubbag sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga tidak akan terjadi kesalahan pekerjaan lagi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.18
Tabel tanggapan responden tentang Jumlah Kesalahan dalam menjalankan pekerjaan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	29	52.7
Baik	18	32.7
Cukup	5	9.1
Tidak baik	3	5.5
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam menajalankan pekerjaan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 52.7%, yang menyatakan baik sebanyak 18 orang atau sebesar 32.7%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau sebesar 9.1% selanjutnya yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau sebesar 5.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawanPerusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan sangat baik dengan jumlah kesalahan dalam menajalankan pekerjaan.

Menurut Hasibuan, dalam menjalankan pekerjaannya, kemampuan adalah hal yang paling penting diperhatikan, kemampuan (*ability*) yang merupakan total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang dipertanggung jawabkan, kemampuan atau kecakapan merupakan kumpulan dari pengetahuan yang dimiliki yaitu: prosedur kerja yang praktis, teknis-teknis khusus dan disiplin

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ilmu pengetahuan dan kemampuan dalam membuat keputusan kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.

3. Jumlah Jenis Pemberi Pelayanan Dalam Bekerja

Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja berhubungan dengan loyalitas karyawanterhadap instansi.Pelayanan yang diberikan pada Bidang Sekretariat berkaitan dengan bagaimana karyawan memberikan kontribusi terhadap instansinya.Jenis pelayanan berupa pemberian informasi, dan ikut dalam sumbangsih pemikiran mengenai kebijakan-kebijakan isntansi.

Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan mampu memberikan hasil pekerjaan yang baik serta dapat mengungkapkan kendala dalam pekerjaan sehingga hal tersebut salah satu bentuk pelayanan dalam bekerja karena mampu bekerja sama dengan karyawan lainnya maupun dengan kepala bidang. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerjapada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.19
Tanggapan respondent tentang jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	30	54.5
Baik	11	20
Cukup	9	16.4
Tidak baik	5	9.1
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 30 orang atau sebesar 54.5%, yang menyatakan baik sebanyak 11 orang atau sebesar 20%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 9 orang atau sebesar 16.4% selanjutnya yang menyatakan tidak baik sebanyak 5 orang atau sebesar 9.1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawanPerusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan sangat baik dengan jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja.

5.4.2. Kualitas

Kualitas adalah mutu dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan atasannya dengan kemauan dan kesenangan sendiri yang tumbuh dari dalam diri sendiri bukan karena dipaksa, sehingga dengan kondisi yang demikian maka akan mencapai hasil pekerjaan yang sangat efektif dan efisien. Spesifikasi pekerjaan dan standar efektivitas kerja pekerjaan.Yang menjadi indikator adalah ketetapan kerja, kualitas kerja dan kemampuan menganalisis data dan informasi.

1. Ketepatan Kerja

Ketetapan kerja yang dimaksud dalah bagaimana karyawan dapat melaksanakan kerjanya dengan tepat sesuai dengan instruksi dari pimpinan dengan pertimbangan efisiensi dan efektifitas efektivitas kerja.

Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan agenda kerja

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang telah ditetapkan karena dibimbing oleh subbag masing masing lalu diawasi oleh kepala bidang sehingga kesalahan pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan bersama-sama.Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai sumber daya pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.20
Tanggapan responden tentang ketepatan kerja karyawan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	10	18.2
Baik	31	56.4
Cukup	11	20
Tidak baik	3	5.4
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai ketepatan kerja karyawan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 56.4%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 10 orang atau sebesar 18.2%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 11 orang atau sebesar 20% selanjutnya yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau sebesar 5.4% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan ketepatan kerja karyawan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Kemampuan Menganalisis Data Atau Informasi

Kemampuan menganalisis data dan informasi merupakan kemampuan dalam proses pengambilan keputusan. Kemampuan ini mencakup tentang informasi yang didapatkan baik dari dalam maupun luar instansi. Data dan informasi apabila dianalisis dengan baik, maka semakin akurat juga keputusan yang akan diambil.

Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan harus mampu mengatasi permasalahan dalam pekerjaan sehingga dapat kembali menyelesaikan pekerjaanya, kemudian dapat memberikan infomasi yang akurat mengenai pekerjaan yang telah diagendakan.Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasipada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21
Tanggapan respondent tentang kemampuan menganalisis data atau informasi

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	33	60
Baik	10	18.2
Cukup	7	12.7
Tidak baik	5	9.1
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi yaitu tanggapan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

responden terbanyak yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 60%, yang menyatakan baik sebanyak 10 orang atau sebesar 18.2%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 7 orang atau sebesar 12.7% selanjutnya yang menyatakan tidak baik sebanyak 5 orang atau sebesar 9.1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawanPerusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahansangat baik dengan kemampuan menganalisis data atau informasi.

3. Kualitas Kerja Karyawan

Kualitas kerja mencerminkan mutu efektivitas kerja karyawan dalam menjalankan tugas, isi pekerjaan dan hasil pekerjaan menjadi nilai ukur utama alam kualitas efektivitas kerja karyawan. Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan dapat memberikan kualitas kerja yang baik, yang mana telah dinilai oleh kepala bidang karena pekejaan yang dilakukan akan melingkup oleh kepentingan masyarakat banyak juga terutama masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kualitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.22
Tanggapan responden tentang kualitas kerja karyawan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	33	60
Baik	15	27.3
Cukup	5	9.1
Tidak baik	2	3.6
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kualitas kerja karyawan yaitu responden terbanyak yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 60%, yang menyatakan baik sebanyak 15 orang atau sebesar 27.3%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau sebesar 9.1% selanjutnya yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau sebesar 3.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan sangat baik dengan kualitas kerja karyawan.

5.4.3. Pemanfaatan Waktu

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan waktu merupakan standarisasi yang menjadi ukuran keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugasnya.Dimana karyawan harus konsisten terhadap semua pekerjaanya.Yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah masuk dan pulang tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan ketaatan terhadap aturan.Berikut dapat dilihat hasil

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tanggapan responden pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

1. Masuk dan Pulang Tepat Waktu

Waktu merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi.Dengan adanya ketentuan waktu dalam memulai dan mengakhiri pekerjaan, maka semua kegiatan dapat tersusun dengan baik.Waktu dalam hal ini mencakup juga dengan kedisiplinan karyawan dalam mentaati aturan yang diberikan oleh organisasi.

Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan dapat masuk dan pulang tepat waktu karena ada system absen yang diterapkan di kantor sehingga jika karyawan tidak dapat disiplin maka akan dikenakan sanksi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai masuk dan pulang tepat waktukaryawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.23
Tanggapan responden tentang masuk dan pulang tepat waktu

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	31	56.4
Baik	11	20
Cukup	8	14.5
Tidak baik	5	9.1
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai masuk dan pulang tepat waktu yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 56.4%, yang menyatakan baik sebanyak 11 orang atau sebesar 20%, kemudian yang menyatakan sangat baik sebanyak 8 orang atau sebesar 14.5% selanjutnya yang menyatakan tidak baik sebanyak 5 orang atau sebesar 9.1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan karyawanPerusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan sangat baik dengan masuk dan pulang tepat waktu.

2. Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu

Salah satu penentu sebagai tolak ukuran karyawan adalah karyawan dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan tepat waktu.Dengan waktu yang dipergunakan seluruhnya untuk bekerja maka pekerjaan yang diberikan kepada karyawan telah optimal.Tetapi jika dalam melaksanakan pekerjaan banyak bermain atau waktunya tidak digunakan sepenuhnya untuk bekerja maka hasil yang diberikan dapat saja tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan dapat menyelsaikan pekerjaan dengan tepat waktu karena dibimbing langsung oleh kepala bidang agar pekerjaan tidak terjadi kesalahan.Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.24
Tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	16	29.1
Baik	31	56.4
Cukup	6	10.9
Tidak baik	2	3.6
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 16 orang atau sebesar 29.1%, sedangkan responden yang menyatakan baik sejumlah 31 orang atau sebesar 56.4%, selanjutnya yang menyatakan cukup sejumlah 6 orang atau sebesar 10.9%, kemudian responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 3.6% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktupada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Efektivitas kerja merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas.Penyelesaian efektivitas kerja tepat waktu menyatakan bahwa semakin baiknya kuantitas efektivitas kerja karyawan dalam suatu instansi. Semakin

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sedikit waktu yang digunakan menyatakan tingkat kemampuan dan kreatifitas karyawan dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya.

3.Ketaatan terhadap aturan

Keataatan dalam sebuah instansi merupakan factor yang menjadi tolak ukur bisa atau tidaknya karyawan bertahan dalam organisasi.Dalam melaksanakan kegiatan di sebuah instansi sangat diperlukan keteraturan pelaksanaan tugas dan fungsi untuk setiap bagian atau untuk setiap personil dengan memperhatikan disiplin waktu dan aturan yang harus ditaati.

Semua karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan harus mentaati peraturan yang berlaku terutama peraturan jam kerja yang telah ditetapkan, karena apabila karyawan disiplin maka pekerjaan yang akan dilakukan juga akan selesai dengan baik dan tepat waktu. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai ketaatan terhadap aturan maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.25
Tanggapan responden mengenai Ketaatan terhadap aturan

Klasifikasi Jawaban	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Sangat baik	13	23.6
Baik	34	61.8
Cukup	5	9.1
Tidak baik	3	5.5
Sangat tidak baik	-	-
Total	55	100

Sumber : data olahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai Ketaatan terhadap aturan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 61.8%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 13 orang atau sebesar 23.6%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau sebesar 9.1% selanjutnya yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau sebesar 5.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan baik dengan ketaatan terhadap aturan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

Berikut ini dapat dilihat hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai efektivitas kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, yaitu :

Tabel 5.26
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai efektivitas kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan

No.	Indikator	Klasifikasi Jawaban					Total Skor
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	
1.	Proses Kerja	13	34	5	3	-	222
2.	Jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan.	29	18	5	3	-	238
3.	Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.	30	11	9	5	-	231
4.	Ketepatan kerja	10	31	11	3	-	213
5.	Kualitas kerja	33	10	7	5	-	236
6.	Kemampuan menganalisis data atau informasi	33	15	5	2	-	244
7.	Masuk dan Pulang tepat waktu	31	11	8	5	-	233

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

8.	Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	16	31	6	2	-	226
9.	Ketaatan terhadap aturan	13	34	5	3	-	222
Total Skor							**2065**

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi mengenai variable efektivitas kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2065. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

Nilai Tertinggi = 9 x 5 x 55 = 2475

Nilai Terendah = 9 x 1 x 55 = 495

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal – Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{2475 - 495}{5} = \frac{1980}{5} = 396$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variable efektivitas kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan, maka dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Baik = 2079 - 2475

Baik = 1683 - 2079

Cukup = 1287 - 1683

Tidak Baik = 891 - 1287

Sangat Tidak Baik = 495 - 891

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variable efektivitas kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan berada pada kategori baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.5. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan

5.5.1. Analisis Regresi Sederhana

Untuk menghitung nilai regresi antara pengaruh komunikasi terhadap efektivitas kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan digunakan rumus sebagai berikut :

Y = a + bX+ e

Dimana :

Y = Efektivitas kerja karyawan

a = Konstanta

X= Komunikasi

B= Koofisien Regresi

e = épsilon

Tabel 5.27
Hasil Regresi Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.642	2.678		3.601	.001
	Komunikasi	.585	.068	.822	8.537	.000

a. Dependent Variable: efektivitas kerja

Data hasil tanggapan responden kemudian didistribusikan ke dalam program SPSS untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel tersebut dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi liniar yang diperoleh dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

menggunakan program SPSS sehingga dapat diperoleh persamaan seperti berikut ini :

Y = 9.642 + 0.585X + e

Dari persamaan tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koofisien regresi dari variabel yaitu bertanda positif. Hal ini berarti variabel komunikasi (X)di tingkatkan akan berdampak terhadap terhadap efektivitas kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan. Untuk komunikasi kerja (X) memberikan angka koofisien regresi parsial yang positif sebesar 0.585 terhadap variabel efektivitas kerja. Nilai ini memberi indikasi bahwa jika terjadi peningkatan variabel komunikasi kerja sebesar 1% maka variabel efektivitas kerja akan meningkat menjadi 58.5%.

5.5.2. Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi sederhana yang merupakan ukuran keeratan hubungan antara variabel bebas secara bersama-sama, sedangkan koefisien determinasi merupakan kesesuaian garis linier terhadap suatu data. Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interprestasi koefiisien korelasi sebagai berikut :

Tabel. 5.28
Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.822[a]	.676	.666	3.10892	1.903

a. Predictors: (Constant), komunikasi

b. Dependent Variable: efektivitas kerja

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui variabel bebas yaitu variabel pengawasan mempunyai hubungan dengan variabel terikat yaitu efektivitas kerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan melalui koefisien korelasi (r) sebesar 0,822. Dengan demikian dapat diketahui pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan dalam kategori kuat.

5.5.3. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pengukuran dilakukan dengan menghitung angka koofisien determinasi (R^2) mendekati 1 maka makin tepat suatu garis linier dipergunakan sebagai pendekatan terhadap penelitian.

Tabel 5.29
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.822[a]	.676	.666	3.10892	1.903

a. Predictors: (Constant), komunikasi

b. Dependent Variable: efektivitas kerja

Persamaan regresi selalu disertai dengan R^2 sebagai ukuran kecocokan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0.676 hal ini menunjukkan 67.6% bahwa efektivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi sedangkan 32.4% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.5.4. Uji – t

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk uji t dengan memperhatikan t hitung apakah signifikan apabila t hitung > t tabel.

Tabel 5.30
Hasil Perhitungan Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.642	2.678		3.601	.001
	Komunikasi	.585	.068	.822	8.537	.000

a. Dependent Variable: efektivitas kerja

Untuk variabel karakteristik pekerjaan (X), t hitung adalah 8.537 sedangkan t-tabel yaitu (0,05;55) = 1.687 karena t hitung (8.537) > dari t tabel (1.687) maka Ho ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan.

5.6. Pembahasan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Fepi Febrianti (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Interaksi individu dalam sebuah kelompok dilakukan tentunya dengan berkomunikasi satu sama lain, sehingga kegiatan suatu kelompok atau organisasi tidak akan berjalan jika individu-individu di dalamnya tidak biasaberkomunikasi. Berlangsungnya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi akan mencipatakan hubungan yang baik pula dalam pencapaian tujuan organisasi. Pengkajian mengenai peranan komunikasi dalam organisasi oleh para ahli kini semakin berkembang, karena pengaruh dari komunikasi dalam organisasi dipandang dapat meningkatkan efektifitas dan produktivitas sumber daya manusia,dengan terciptanya hubungan antar individu dalam organisasi (Kholil , 2011: 86).

Pengaruh komunikasi terhadap efektifitas kerja juga di tegaskan oleh Richard dan M. Steers (1980:192) bahwa "Alat Ukur Efektivitas Kerja meliputi unsur kemampuan berkomunikasi, penyesuaian diri / prestasi kerja dan kepuasan kerja". Komunikasi organisasi merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka, menyediakan informasi yang terbuka dan cukup mengenai organisasi, mendengarkan dengan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercaya dan terus terang dari anggota organisasi serta memberi penyuluhan kepada para anggota organisasi sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam organisasi, sehingga menumbuhkan rasa tanggung jawab dan semanagat kerja yang mendorong mereka bekerja seefektif mungkin untuk mencapai target organisasi.(Mulyana, 2005: 154)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan dapat di simpulkan bahwa data yang di analisis diperoleh melalui koesioner yang dituju kepada responden merupakan para karyawan yang bekerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan. Komunikasi internal merupakan suatu proses penyampain dan penerima berita atau iformasi dari seseorang keorang lain sedangkan Efektivitas juga bisa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif dalam mencapai tujuan. Dari hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variable komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan. Hasil dari analisis koefesien korelasi memiliki nilai yang mana dapat disimpulkan bahwa hubungan antara komunikasi internal atau variable bebas dengan efektivitas kerja karyawan memiliki tingkat hubungan yang kuat, sedangkan untuk skor total pada rekapitulasi jawaban responden pada variable komunikasi internal dapat diartikan bahwa komunikasi internal di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan berjalan dengan sangat baik. Untuk skor total pada rekapitulasi jawaban responden pada variable efektivitas kerja karyawan diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variable efektivitas kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan berada pada kategori baik. Dari hasil koefesien determinasi menunjukan nilai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang dapat di artikan bahwa efektivitas kerja karyawan dipengeruhi oleh komunikasi.

6.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tembilahan yaitu :

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat meningkatkan Kembali dalam hal memberikan komunikasi umpan balik antar karyawan agar pelaksanaan dalam bekerja dapat berjalan dengan baik.
2. Diharapkan karyawan dapat meningkatkan ketepatan kerja agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSAKA

Bintoro.Daryanto,2017,*Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*,Gava Media,Yogyakarta.

Dickdick.Djaka,dkk.2017,*Manajemen Sumber Daya Manusia*,Salemba Empat, Jakarta.

Fepi.Rizki,2020, Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang, *Jurnal Perpustakaan,Arsip dan Komumentasi*, Vol.12 No.2.

George.Leslie,1992,*Dasar-Dasar Manajemen*,PT Bumi Aksara,Jakarta.

Hamda,2018, Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Muara Jawa, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*,Vol.6 No.3.

http://digilib.polban.ac.id/download.php?id=27740#:~:text=Untuk%20mengukur%20komunikasi%20internal%20mengacu,communication%2C%20dan%20reliability%20of%20communication.

https://www.pelajaran.co.id/2020/30/pengertian-efektivitas-kerja.html#:~:text=Dimensi%20Efektivitas%20Kerja&text=Ada%203%20indikator%20dalam%20keterlibatan,dasar%20dan%20nilai%20inti%20perusahaan.&text=Ada%203%20indikator%20daam%20misi,niat%20strategis%2C%20tujuan%20dan%20objektif

Indrasari,Meithiana,2017,*Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*,Indomedia Pusaka,Sidoarjo.

La Ode.Sahraen,2019,Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Luwuk Timur Kabupaten Bangai, *Jurnal Ilmiah Clean Govemment*, Vol 2,No.2.

Manahan.Tampubolon,2004,*Perilaku Keorganisasian (Organization Behavior)*,Ghalia Indonesia,Bogor.

Purba,Aloita,2015, Pengaruh Komunikasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Adei Plantation dan Industri Kabupaten Pelalawan, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi,Pekanbaru.s

Rachmayuniawati,Yuyun,2018, Pengaruh Komunikasi Internal dan Koordinasi Terhadap Efektifitas Kerja Pada Pegawai Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasik Malaya, *Jurna Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, Vol.4 No.1

Sanusi,Anwar,2011,*Metodologi Penelitian Bisnis*,Salemba Empat,Jakarta.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sugiyono,2018,*Metode Penelitian Bisnis*,Alfabeta,Bandung.

Sutrisno,Edy,2009,*Manajemen Sumber Daya Manusia*,Kencana,Jakarta.

Triningtyas,Diana Ariswanti,2016,*Komunikasi antar Pribadi*,CV AE Media Grafika,Jawa Timur.

Wibowo,2013,*Perilaku Dalam Organisasi*,Rajawali,Jakarta.

Wulandari,Siti,2015, Pelaksanaan Komunikasi Internal Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Kota Yogyakarta, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.

Yasir,2020,*Pengantar Ilmu Komunikasi*,CV Budi Utama,Yogyakarta.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :