

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA

KARYAWAN PT JBA INDONESIA PEKANBARU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau



Oleh:

NABIL MUKARIM

NPM 145210570

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2021



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : NABIL MUKARIM
NPM : 145210570
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JBA INDONESIA PEKANBARU
PEMBIMBING : DR. HAZWARI HASAN, SE., MM

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 18% (delapan belas persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 27 September 2021

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

ABSTRAK**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT JBA INDONESIA PEKANBARU****OLEH:****NABIL MUKARIM**

145210570

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang komunikasi internal dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT JBA Indonesia Pekanbaru. Penelitian dilaksanakan dengan metode kuantitatif, menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara/ interview serta kuesioner penelitian. Responden yang diambil adalah karyawan internal dari JBA Pekanbaru. Disimpulkan bahwa secara keseluruhan karyawan ditemukan sebagian responden menyatakan dalam kategori setuju dengan komunikasi internal dan kinerja karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru. Tingkat pengaruh variabel X terhadap Y dalam kategori kuat dan terdapat hubungan linier yang positif antara variabel komunikasi dan variabel kinerja pada perusahaan tersebut.

Kata kunci : Komunikasi internal dan kinerja karyawan

ABSTRACT**THE EFFECT OF INTERNAL COMMUNICATION ON THE
PERFORMANCE OF EMPLOYEES PT JBA INDONESIA PEKANBARU****BY:****NABIL MUKARIM****145210570**

This research was conducted to find out about internal communication and employee performance and to determine the effect of communication on employee performance at PT JBA Indonesia Pekanbaru. The formulation of the problem in this study is whether internal communication has a significant effect on employee performance at PT JBA Indonesia Pekanbaru. The research was carried out using quantitative methods, using primary and secondary data obtained through interviews and research questionnaires. Respondents taken are internal employees from JBA Pekanbaru. It was concluded that overall employees found some respondents stated in the category of agreeing with the internal communication and employee performance of PT JBA Indonesia Pekanbaru. The level of influence of the X variable on Y is in the strong category and there is a positive linear relationship between the communication variable and the performance variable in the company.

Keywords : Internal communication and Employee performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru” tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Firdaus AR, SE.,M.Si, Ak, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau
2. Bapak Abd. Razak Jer, SE.,M.Si selaku Ketua Pogram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Hazwari Hasan, SE,MM. Selaku dosen pembimbing.
4. Orang tua dan pihak lainnya yang terlibat dalam penelitian ini dengan memberikan dukungan informasi, data, semangat, dan memotivasi.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Pekanbaru, November 2021

Nabil Mukarim

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Internal.....	9
2.1.1. Pengertian Komunikasi Internal.....	11
2.1.2. Bentuk-bentuk Dimensi Komunikasi Internal.....	12
2.1.3. Faktor-faktor Dimensi Komunikasi.....	17
2.1.4. Fungsi Komunikasi.....	18
2.1.5. Pengertian Kinerja.....	21
2.1.6. Kinerja Karyawan.....	21
2.1.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian.....	22
2.1.8. Tujuan Evaluasi Kerja.....	23

2.1.9. Jenis-jenis Kinerja.....	24
2.1.10. Strategi untuk Meningkatkan Kinerja.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
2.3. Kerangka Penelitian.....	29
2.4. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian.....	30
3.2. Operasional Variabel.....	30
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6. Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Singkat PT. JBA Indonesia Pekanbaru.....	39
4.2. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.3. Struktur Perusahaan.....	40
4.4. Aktivitas Perusahaan.....	45

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden.....	46
5.2. Analisis Komunikasi Internal.....	49
5.3. Analisis Kinerja Karyawan.....	70
5.4. Uji Validitas.....	83
5.5. Uji Reabilitas.....	86

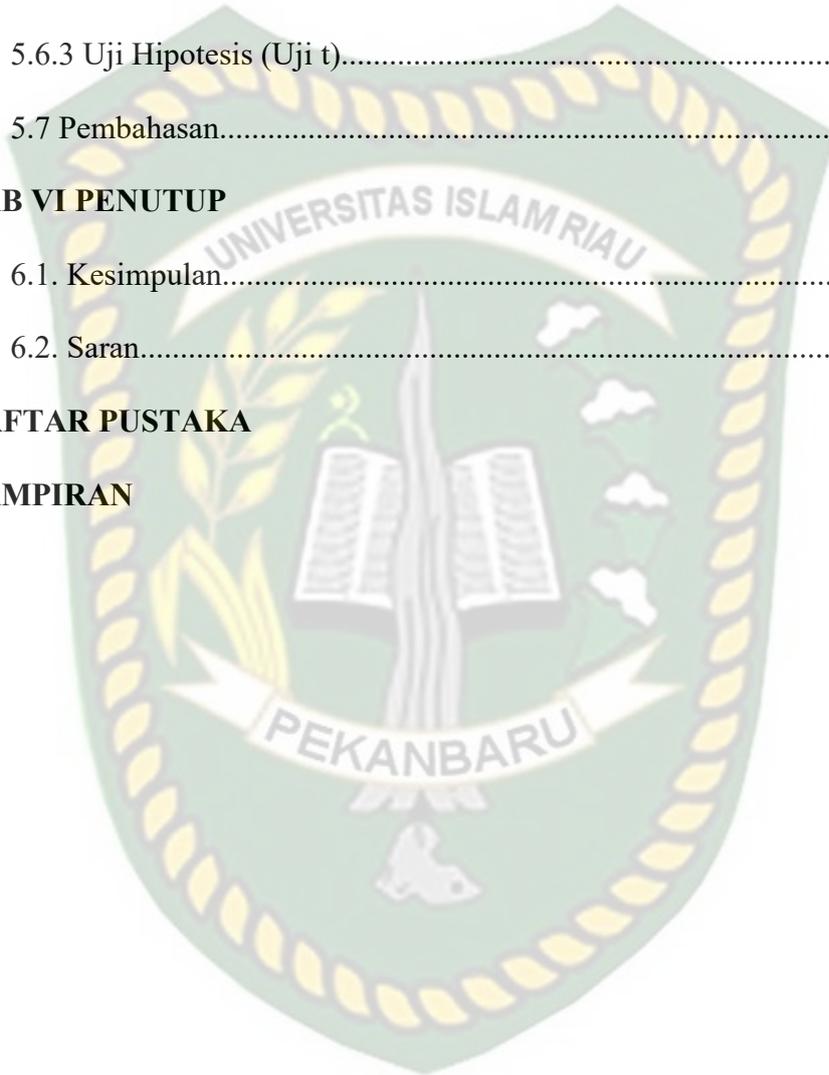
5.6. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan.....	88
5.6.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	89
5.6.2 Analisis Korelasi dan Determinasi.....	91
5.6.3 Uji Hipotesis (Uji t).....	93
5.7 Pembahasan.....	94

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	96
6.2. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Karyawan beserta penempatannya pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru tahun 2021.....	2
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 1.4	Operasional Variabel.....	32
Table 5.1	Tingkat Umur Responden Karyawan PT. JBA Indonesia Pekanbaru.	45
Tabel 5.2	Tingkat Jenis Kelamin Responden Karyawan PT JBA Indonesia	46
Tabel 5.3	Identitas Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Mengenai Pengarahan Pelaksanaan Tugas.....	50
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Mengenai Penyampaian instruksi tugas yang jelas.....	51
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Mengenai Informasi Kebijakan Perusahaan...	52
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai penjelasan atasan tentang prosedur kebijakan untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan...	53
Tabel 5.8	Tanggapan responden mengenai atasan memberi sanksi terhadap bawahannya apabila tidak menjalankan tugas utamanya.....	55
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Mengenai Bawahan rutin menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan dan mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atasan.....	57
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Mengenai membrikan saran yang relevan, serta terbuka dalam hal menyampaikan pendapat kepada atasan mengenai hal yang berhubungan dengan pekerjaan.....	58

Tabel 5.11	Tanggapan Responden mengenai bawahan menyampaikan aspirasi, hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan.....	59
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Mengenai Bawahan rutin memberitahukan alasan tentang pekerjaan yang sedang berlangsung.....	60
Tabel 5.13	Tanggapan Responden mengenai Bawahan menari solusi masalah yang hanya melalui atasan.....	61
Tabel 5.14	Tanggapan Responden mengenai karyawan berdiskusi dengan karyawan lain Untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan ..	63
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan memberikan dukungan kepada rekan karyawan lain.....	64
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan mendamaikan/mencegah perbedaan persepsi dengan karyawan lain..	65
Tabel 5.17	Tanggapan responden mengenai karawan mendiskusikan permasalahan yang ada di tempat kerja kepada karyawan lain.....	66
Tabel 5.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Komunikasi Internal..	67
Tabel 5.19	Tanggapan responden mengenai skill yang dimiliki karyawan sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan.....	70
Tabel 5.20	Tanggapan responden mengenai karyawan yang mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan.....	71
Tabel 5.21	Tanggapan responden mengenai karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan dadakan atas pekerjaan sesuai target yang ditentukan	72

Tabel 5.22	Tanggapan responden mengenai karyawan yang sanggup untuk kerja lembur.....	73
Tabel 5.23	Tanggapan responden mengenai karyawan yang mempunyai tingkat Pencapaian kerja yang dihasilkan telah sesuai dengan harapan perusahaan.....	74
Tabel 5.24	Tanggapan responden mengenai karyawan yang ditetapkan Perusahaan untuk mencapai target kerja dengan penuh tanggung jawab	75
Tabel 5.25	Tanggapan responden mengenai karyawan yang dapat menyelesaikan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya.....	76
Tabel 5.26	Tanggapan Responden mengenai karyawan yang menyelesaikan pekerjaansampai selesai dengan baik dan tepat waktu.....	77
Tabel 5.27	Tanggapan Responden mengenai karyawan yang disiplin dalam bekerja.....	78
Tabel 5.28	Tanggapan Responden mengenai karyawan yang melakukan tugas dengan tepat waktu.....	79
Tabel 5.29	Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Kinerja Karyawan.....	80
Tabel 5.30	Uji Validitas Variabel Komunikasi.....	83
Tabel 5.31	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Kinerja.....	84
Tabel 5.32	Hasil Uji Reabilitas X.....	86
Tabel 5.33	Hasil Uji Reabilitas Y.....	86
Tabel 5.34	Output SPSS untuk Analisis Persamaan Regresi Linier.....	87
Tabel 5.35	Output SPSS untuk Analisis Koefisien Korelasi (R)	89

Tabel 5.36	Output SPSS untuk Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	90
Tabel 5.37	Output SPSS untuk Uji-t.....	91
Tabel 5.38	Hasil Perhitungan Regresi Sederhana Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	93



DAFTAR GAMBAR

1.3 Gambar Kerangka Penelitian..... 29



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perusahaan harus tercipta komunikasi yang efektif antara setiap pihak, agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Pentingnya komunikasi yang efektif merupakan langkah agar setiap karyawan memahami pesan-pesan dalam pekerjaan dan dapat lebih memahami secara lebih terperinci mengenai pekerjaan tersebut, sehingga setiap pekerjaan dapat dilakukan dengan maksimal. Komunikasi internal perusahaan merupakan suatu aktivitas pengiriman pesan yang dilakukan antara berbagai pihak dalam perusahaan. Komunikasi antara atasan dan bawahan dalam perusahaan haruslah berlangsung dengan baik agar tercipta hubungan komunikasi yang baik sehingga menyebabkan peningkatan kinerja bagi karyawan karena mendapatkan penyampain secara jelas mengenai hal-hal terkait dengan pekerjaan. Komunikasi yang baik ini juga dapat berpengaruh terhadap program-program perusahaan yang sedang berlangsung dikarenakan perusahaan akan memberikan informasi kepada karyawan mengenai masalah yang dihadapi perusahaan terkait program yang dijalani sehingga karyawan dapat memahaminya dengan jelas.

Komunikasi internal dapat terjalin antara atasan dan bawahan, dimana atasan dan bawahan bertindak sebagai pimpinan dan karyawan yang saling berinteraksi dan berhubungan. Dalam hubungan antara pimpinan dan karyawan harus terjalin komunikasi internal yang baik agar setiap informasi yang penting

bagi perusahaan dapat tersampaikan dengan jelas. Pelaksanaan hubungan yang terjalin antar karyawan dalam suatu perusahaan juga termasuk dalam komunikasi internal, hal ini harus terjalin untuk menunjang kegiatan sumber daya manusia demi tercapainya tujuan perusahaan. Komunikasi internal akan dapat membantu perkembangan kinerja, karena kerja bisa terlaksana dengan efektif bila ditunjang dengan terlaksananya komunikasi internal yang baik.

Pada era globalisasi ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin sengit. Setiap perusahaan harus mampu memperkuat elemen-elemen yang terlibat dalam operasional perusahaan agar mampu beradaptasi dan menghadapi tantangan. Setiap elemen- elemen dalam perusahaan harus unggul dan memiliki kemampuan yang dapat diandalkan. Sumber daya manusia sebagai faktor perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan haruslah berperan secara aktif dan dominan dalam menjalankan setiap fungsi-fungsi dalam perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menghadapi persaingan di era globalisasi sekarang ini.

Berikut ini adalah rincian sumber daya manusia yang terdapat pada PT JBA Indonesia Pekanbaru disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

**Jumlah Karyawan beserta penempatannya pada PT. JBA Indonesia
Pekanbaru tahun 2021.**

No	Penempatan Kerja	Jumlah Karyawan
1	Branch Head	1 Orang
2	Unit Coordinator	1 Orang
3	Appraisal	1 Orang

4	Admin Officer	1 Orang
5	Logique	1 Orang
6	Operator Konduktor	2 Orang
7	Coordinator Admin Auction	1 Orang
8	Admin Auction	4 Orang
9	Kasir	3 Orang
10	Marketing Officer	3 Orang
11	Inspections Staff	9 Orang
12	Document Control	1 Orang
13	Driver	5 Orang
14	Salon Unit	2 Orang
15	Washer Unit	2 Orang
JUMLAH		37 Orang

Sumber: PT. JBA Indonesia Pekanbaru.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, maka dapat dilihat bahwa karyawan yang bekerja pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru berjumlah sebanyak 37 orang karyawan. Dimana setiap karyawan terbagi kepada setiap tingkatan dan klasifikasi pekerjaan yaitu, Branch Head, Unit Coordinator, Apraisal, Coordinator admin, admin, kasir, sales dealer Inspections Staff , Document Control dan lainnya. Adapun tujuan menejemen sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas pada masa yang akan datang adalah sangat penting untuk memastikan bahwa kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik.

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Hal ini mudah dipahami sebab komunikasi yang tidak baik bisa memiliki dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan dan

sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan kepuasan kerja. Komunikasi dianggap penting karena sebagai alat memonitor suatu pelaksanaan dalam manajemen perusahaan agar tugas dan kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan dapat berjalan efisien, Suatu sistem pada pengendalian manajemen merupakan bagian dari komunikasi yang terdapat hubungannya dalam mengkategorikan proses pada informasi untuk membantu seorang manajer dalam mengkoordinasikan bagian agar dapat mengubah bentuk perilaku pada pencapaian suatu tujuan organisasi tersebut.

PT JBA Indonesia Pekanbaru merupakan sasaran tempat penelitian penulis. PT. JBA Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan penjualan dalam lelang otomotif, PT JBA sendiri memiliki banyak karyawan yang dipekerjakan sesuai pada bidang maupun divisi masing-masing. Karyawan dari JBA sendiri pun juga menerapkan komunikasi baik secara vertikal ataupun horizontal. Dalam pelaksanaannya bentuk komunikasi yang dilaksanakan oleh para karyawan JBA adalah bentuk dari komunikasi internal di dalam perusahaan.

Fenomena yang penulis lihat pada karyawan PT. JBA Indonesia yaitu: adanya ketidak tepatan waktu masuk kerja dari beberapa karyawan yang datang ke kantor, terdapat beberapa karyawan yang memiliki disiplin kerja yang cukup tinggi, dan sebagainya. Akan tetapi ada juga beberapa dari karyawan yang melanggar aturan dalam pelaksanaan kerja, tidak selesainya suatu tugas yang telah diberikan oleh atasannya dengan informasi tugas yang jelas, adanya karyawan yang tidak menyelesaikan kinerjanya tepat waktu dan pulang tidak

tepat waktu juga, selain itu jam kerja karyawan juga yang terbagi shift, sehingga antara pekerja shift 1 dan 2 harus adanya koordinasi dalam berkomunikasi pada pekerjaannya. Pada Prihal ini, Komunikasi internal yang baik diperlukan partisipasi dari para bawahan kepada atasan untuk dapat menyampaikan ide, kendala, dan pendapat. Oleh karena itu, pada saat ini karyawan diberikan sarana untuk partisipasi dalam bentuk SS (Suggestion System) dalam membangun perusahaan menjadi lebih baik.

Komunikasi internal yang baik dapat lebih memudahkan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena hal itu, penulis memilih PT JBA Indonesia Pekanbaru dimana perusahaan yang bergerak dibidang lelang otomotif ini sangat mengedepankan komunikasi internal yang berperan besar bagi para karyawan, baik sebagai atasan maupun bawahan dalam melakukan setiap pekerjaan dimana pemberian tugas dan wewenang serta tanggung jawab atas pekerjaan itu sendiri. Dari latar belakang dan gejala-gejala permasalahan di atas maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan tersebut, maka hal ini dapat dirumuskan suatu permasalahan ke dalam penelitian yaitu:

“Apakah terdapat pengaruh komunikasi internall yang signifikkann dan positif terhadap kinerja karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru?”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka dapat ditentukan tujuan penelitian yaitu :

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap penelitian tersebut juga dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Untuk Peneliti

Hasil penelitian nantinya bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya untuk bahan acuan.

b) Untuk Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan kedepannya dapat memberikan saran yang positif kepada perusahaan dalam memperhatikan kepemimpinan dan komunikasi internal dengan benar dan tepat.

c) Untuk Pihak Lain

Penulis berharap pada penelitian ini dapat memberikan suatu manfaat dan menjadikannya sebagai satu acuan yang dapat dipergunakan di penelitian berikutnya. Selain itu, juga dapat memperkaya wawasan dalam ilmu komunikasi

dan juga kepemimpinan organisasi terhadap kinerja karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru.

1.4 Sistematika Penulisan

Daftar isi yang direncanakan akan terbagi menjadi enam bab, dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan prihal latar belakang masalah, perumusan dari masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Telaah Pustaka, yang meliputi pengertian komunikasi, tujuan komunikasi, aspek komunikasi, kinerja dan hipotesis serta variable penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Merupakan uraian mengenai lokasi penelitian, operasional variable penelitian, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan sejarah secara singkat PT. JBA Indonesia Pekanbaru, struktur Organisasi, dan aktivitas yang dijalankan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab merupakan Penyajian hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang berisi jawaban pertanyaan peneliti serta saran bagi pihak terkait.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. Komunikasi Internal

i. Pengertian Komunikasi Organisasi

Salah satu wujud keahlian sepatutnya dipunyai oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi ialah berkomunikasi secara efektif. seorang pimpinan wajib bisa menyalurkan informasi yang dapat dipahami dengan jelas oleh para bawahan dan mereka dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar. Jika seorang atasan tidak bisa berkomunikasi dengan baik dengan bawahannya tentang pekerjaannya, hal itu diperlukan untuk dilaksanakan sehingga dapat menghadapi suatu kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sebaliknya, jika para karyawan sebagai bawahan menghadapi kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai pekerjaan tersebut nantinya akan dilaksanakan. oleh karenanya, komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi dalam mencapai tujuan.

Komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (2010:25) Merupakan proses dari penciptaan makna pada Interaksi yang diciptakan, memelihara dan juga mengubah organisasi. Komunikasi organisasi merupakan bentuk pertunjukkan pada pesan diantara unit komunikasi yang menjadinya bagian dari suatu organisasi tertentu. Organisasi sendiri

terdiri dari bagian unit-unit komunikasi pada hubungan hierarkis diantara yang satu dengan yang lainnya dan juga berfungsi sebagai suatu lingkungan. (Mulyana, 2014:31).

Sedangkan John Schemerhorn (2013:65) Mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses khusus melalui informasi yang mengalir dan dipertukarkan di antara orang-orang di seluruh organisasi. Informasi itu mengalir secara baik melalui suatu struktur yang formal maupun struktur informal, dan ia juga bergerak ke arah bawah, ke atas, dan dalam samping. Joseph Devito di dalam bukunya Human Communication Mengemukakan bahwa di dalam komunikasi organisasi pengiriman dan juga penerimaan pesan baik secara organisasi dalam kelompok formal ataupun informal organisasi.

Gholdaber mengungkapkan dalam bukunya Arni (2011:67) Komunikasi organisasi didefinisikan merupakan bentuk dari suatu proses yang menciptakan dan saling bertukar pesan informasi pada suatu hubungan yang bergantung satu sama lain dalam mengatasi suatu lingkungan yang belum pasti ataupun lingkungan yang dapat saling berubah. Kemudian bila diperhatikan arti kata komunikasi dan organisasi, maka komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang berada dalam suatu organisasi itu sendiri, dan juga antara orang-orang yang berada dalam organisasi dengan publik luar, dengan maksud untuk mencapai satu tujuan.

ii. Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi melalui interaksi antara satu pihak dengan pihak yang lain. Menurut Thoha (2010: 163) “Komunikasi internal merupakan suatu proses dalam penyampaian dan penerimaan berita ataupun informasi dari seseorang ke orang lainnya”. Informasi akan dapat diterima jika disampaikan secara baik dan santun, sehingga dapat diterima dan dipahami oleh si penerima, sehingga informasi yang diperoleh baik berupa perintah, usulan atau laporan dapat dilaksanakan dengan baik.

Menurut Daft (2013: 414) “Komunikasi internal juga dapat diartikan sebagai bentuk proses dimana informasi ditukar dan dapat dimengerti oleh dua orang atau lebih, dan juga biasanya dengan maksud untuk memberikan motivasi atau dapat mempengaruhi perilaku karyawan didalam suatu organisasi”. Dengan informasi yang disampaikan, dapat berpengaruh terhadap kinerja maupun sikap seseorang dalam perusahaan, karena pemberi informasi bisa memberi motivasi melalui komunikasi internal yang dilakukan.

Menurut Muhammad, Arni (2011: 97) “Komunikasi internal adalah Komunikasi yang dikirimkan kepada anggota organisasi atau perusahaan”. Dari pendapat ini berarti komunikasi internal hanya melibatkan pihak-pihak yang berada dalam perusahaan. Dalam internal perusahaan setiap pihak harus memiliki partisipasi mengenai bagaimana perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, proses ini dapat

ditunjang dengan adanya komunikasi internal, hal inilah yang menjadi dasar bahwa komunikasi internal hanya melibatkan anggota perusahaan.

Seiring dengan pendapat sebelumnya, Menurut Yulianita (2017), “komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjalin diantara orang-orang yang berada di dalam suatu perusahaan”. Dengan kata lain, bahwa komunikasi intern penerima pesan merupakan orang dalam organisasi.

Effendy (2011), mengemukakan beberapa indikator suatu komunikasi dapat diukur. Diantaranya yaitu:

- a. Komunikasi dari sesama karyawan
- b. Komunikasi dengan karyawan lainnya
- c. Komunikasi antar sesama pimpinan
- d. Kominikasi dari pimpinan ke bawahan
- e. Komunikasi sesama karyawan

iii. Bentuk-bentuk Dimensi Komunikasi Internal

Bentuk-bentuk komunikasi dalam organisasi menurut Bangun Wilson (2012- 367) ialah:

- a . komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah (*downward communication*) Adalah proses penyampaian suatu informasi yang dialirkan dari atasan kepada bawahan sesuai dengan alur dalam suatu organisasi.

Dilakukannya komunikasi ini bertujuan agar para pimpinan lebih mudah

dalam melakukan pengambilan keputusan, adapun informasi yang disampaikan oleh pimpinan yaitu berupa:

- Arahan dalam pelaksanaan tugas

Pengarahan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan biasanya diberikan pada saat rolling pekerjaan staf, untuk menciptakan standarisasi pekerjaan yang sama kepada semua staff.

- instruksi pekerjaan

Intruksi dalam hal ini, Koordinator unit, sering kali memberikan arahan dalam membariskan unit lelang kendaraan mobil ataupun motor kepada FI, agar barisan yang ditampilkan menjadi lebih baik dan rapi.

- informasi kebijakan
- prosedur pekerjaan

Komunikasi ke bawah bisa dilakukan dalam bentuk pidato, rapat, ataupun telepon, serta berita selentingan (grapevine) Sedangkan komunikasi tertulis dilakukan melalui bentuk surat, pamflet, memorandum, papan pengumuman, buletin dan juga lain sebagainya.

b. Komunikasi ke Atas

Komunikasi bagian atas dalam suatu organisasi dapat didefenisikan sebagai informasi data yang mengarah dari tingkatan lebih rendah (bawahan) ke tingkatan yang lebih besar atau tinggi (penyelia). Komunikasi ke atas dianggap penting karena ada beberapa alasan.

Mayoritas dari analisis pada penelitian di dalam komunikasi ke atas mengemukakan bahwa penyelia dan manajer itu wajib menerima informasi dari para bawahan mereka yang:

- a. Menyampaikan informasi hal apa saja yang dilakukan bawahan – pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan juga rencana-rencana untuk waktu yang akan datang di dalam pekerjaan mereka.
- b. Menjelaskan persoalan kerja yang belum bisa dipecahkan bawahan dan mungkin memerlukan berbagai macam bantuan.
- c. Memberikan saran ataupun gagasan dalam memperbaiki dalam unit-unit mereka atau di dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan.
- d. Mengungkapkan bagaimana pemikiran dan perasaan dari bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka dan juga organisasi.

Suatu organisasi yang melakukan bentuk sistem kepemimpinan demokrasi, yakni para bawahan memberikan masukan dan saran kepada atasannya dalam mengambil suatu keputusan, para bawahan pada masing-masing Departemen memberikan masukan dan saran kepada atasannya melalui garis komando.

Komunikasi ke atas juga memiliki fungsi ataupun nilai tersendiri. fungsi dari komunikasi ke atas adalah:

- Rajin dalam menyampaikan suatu laporan setelah melakukan suatu pekerjaan, dan mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atas. misalnya dapat mengetahui kapan bawahan siap untuk diberi informasi yang berharga dari mereka dan Bagaimana baiknya Mereka menerima apa yang disampaikan karyawan. misalnya memberikan saran yang relevan, serta terbuka k dalam hal menyampaikan pendapat kepada atasan mengenai hal yang berhubungan dengan pekerjaan, sisanya menjadi supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang ia maksudkan dari arus data informasi ke bawah.
- Komunikasi ke atas juga dapat, membuat keputusan menjadi kuat dalam apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan dalam menanyakan suatu pertanyaan, mengajukan ide dan saran mengenai jalannya organisasi.
- Memberikan alasan mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung, membantu karyawan mengatasi masalah di dalam pekerjaan mereka pada tugas-tugas dan organisasi, membolehkan bahkan mendorong desas-desus muncul dan memberikan supervisor mengetahuinya.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi diantara seorang ataupun sekelompok pada suatu tingkat dalam kategori yang sama di suatu organisasi. dalam suatu organisasi, komunikasi horizontal sering

dilakukan untuk membantu manajer dalam pengambilan keputusan.

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwasannya komunikasi horizontal dapat memunculkan paling sedikit karena enam alasan yaitu sebagai:

- a. Mengkoordinasikan dalam penugasan kerja.
- b. Membagi informasi tentang rencana dan kegiatan.
- c. Memecahkan suatu masalah
- d. Alat dalam memperoleh pemahaman bersama.
- e. Alat yang mendamaikan, dan dapat menengahi perbedaan.
- f. Penumbuh dukungan antar personal.

Suatu hambatan dengan ketiadaan kepercayaan diantara rekan-kerja, perhatian yang tinggi yang pada mobilitas keatas, dan persaingan dalam sumber daya dapat mengganggu komunikasi karyawan – yang sama tingkatnya dalam organisasi dengan sesamanya (R. Wayne: 2010).

Dalam menciptakan komunikasi yang efektif, diperlukan beberapa hal (Purwanto: 2013), yaitu:

- a. Persepsi

Persepsi ialah pandangan mengenai interaksi komunikasi pada suatu individu ataupun kelompok. Ada beberapa hal mengenai persepsi, yaitu:

- a) Ketepatan

Dalam penyampaian informasi, seorang individu harus dapat menyampaikan kerangka berfikirnya dengan informasi yang menampakan eksperimen akan lebih tepat sasaran

b) Kredibilitas

Pada hal ini, komunikator memerlukan suatu pola fikir dengan keyakinan bahwa para audiens tersebut adalah orang-orang yang dapat dipercaya. Sebaliknya, komunikator juga harus memiliki suatu keyakinan dari inti pesan dan maksud yang ingin disampaikan.

b) Pengendalian

Reaksi interaksi pada individu dalam rasa senang, hangat, kemarahan. Sebaliknya reaksi audiens tergantung pada berhasil atau tidaknya komunikator dalam mengendalikan audiensnya pada saat melakukan komunikasi tersebut.

c) Keharmonisan

Komunikator yang baik pasti dapat juga dapat menjaga hubungan persahabatan secara baik dan benar dengan audiens sehingga suatu komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuannya.

iv. Faktor-faktor Dimensi Komunikasi Internal

Pengalaman suatu emosi individu memberi kesan pada sel-sel otak dan juga ingatan, lalu memberi bentuk corak-corak yang dapat

mempengaruhi perilaku individu tersebut.

- Keahlian berkomunikasi. menurut Stephen dalam Kaloh (2013:93). Mengemukakan bahwa komunikasi merupakan keterampilan paling penting dalam hidup seseorang. seperti halnya bernafas, komunikasi merupakan suatu yang otomatis terjadi, sehingga seseorang tidak tertantang untuk belajar berkomunikasi secara efektif dan santun
- Saluran atau media komunikasi. Dewi (2015:95) mengatakan bahwa pemilihan saluran dan media sangat penting dilakukan dalam perencanaan pesan bisnis yang berpusat pada penerima. komunikasi efektif dan tidak efektif dapat dibedakan melalui pilihan atas saluran dan media komunikasi. Pilihan dari saluran dan juga media komunikasi tergantung dari sifat pesan, waktu, formalitas dan harapan si penerima.

Saluran dan juga media suatu komunikasi tertulis. Bisa dengan bentuk Pesan pesan yang ditulis di dalam bisnis dibuat menjadi berbagai bentuk, misalnya surat, memo, proposal, dan juga laporan. Pilihan kata dalam suatu pesan tertulis dilakukan dengan sangat hati-hati dengan mempertahankan nada sopan dan juga bersahabat. Pesan-pesan tertulis dapat tulis tangan atau dengan bantuan media elektronik. Media elektronik yang biasanya dipergunakan adalah mesin faksimile, telegram dan email.

v. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi menurut Sendjaja (2014) pada organisasi ialah sebagai berikut:

- Fungsi informatif. Ialah pandangan mengenai organisasi selaku sesuatu sistem dalam pemrosesan suatu informasi. Maksudnya, dibagian organisasi mengharapkan agar mendapatkan suatu informasi yang banyak dan tepat waktu. Sesuatu data dapat membolehkan masing- masing anggota organisasi buat bisa melakukan pekerjaannya dengan lebih pas. Karyawan pada tatanan manajemen membutuhkan sesuatu data supaya bisa membuat sesuatu kebijakan organisasi ataupun pula bermanfaat buat menanggulangi konflik yang terjalin di dalam sesuatu organisasi. sebaliknya karyawan(bawahan) memerlukan data buat melakukan pekerjaan, Disamping itu pula data mengenai jaminan keamanan, jaminan sosial serta kesehatan izin cuti, dan lainnya.
- Fungsi regulatif. Memiliki keterkaitan hubungan dengan seluruh aturan yang berlaku di sesuatu organisasi. Ada 2 perihal yang mempengaruhi terhadap fungsi dari regulatif, yaitu :
 - a. Berkaitan dengan orang- orang yang terletak dalam Tataan manajemen ialah mereka yang mempunyai kewenangan buat mengatur seluruh Data yang di informasikan. pula berikan perintah ataupun instruksi biar perintah- perintahnya dilaksanakan selaku mestinya.

b. Berkaitan dengan pesan. Sesuatu pesan regulatif dasarnya merupakan berorientasi pada kerja, yang berarti jika seseorang bawahan memerlukan kepastian dari ketentuan yang menimpa dari pekerjaan dan sesuatu yang diperbolehkan serta pula tidak boleh dijalankan.

c. Berkaitan dengan pesan. Suatu pesan regulatif dasarnya adalah berorientasi pada kerja, yang berarti bahwa seorang bawahan membutuhkan kepastian dari aturan yang mengenai pekerjaan dari apa yang diperbolehkan dan juga tidak boleh untuk dijalankan.

- Fungsi persuasif. Di dalam cara mengatur ataupun mengendalikan suatu organisasi, kekuasaan dari suatu kewenangan tidak juga hendaknya senantiasa memberikan hasil yang cocok dengan yang diharapkan, dengan terdapatnya sesuatu realitas ini, hingga banyak pemimpin yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya ketimbang memberi perintah. karena pekerjaan yang dicoba secara sukarela pada karyawan hendaknya dapat menciptakan kepedulian yang besar jika dibandingkan dengan pemimpin dengan metode menunjukkan kekuasaan serta kewenangannya.
- Fungsi integratif. Guna integratif. masing- masing organisasi berupaya dalam sediakan saluran buat membolehkan karyawan bisa melaksanakan tugas serta pekerjaan dengan baik. Terdapat 2 saluran komunikasi yang bisa Mewujudkan perihal tersebut, yaitu:

- a. Saluran komunikasi resmi serupa dengan Penerbitan spesial pada sesuatu organisasi tersebut (buletin, newsletter) Serta laporan pada kemajuan suatu organisasi.
- b. Saluran komunikasi informal semacam halnya pembicaraan antar orang sejauh dari masa rehat kerja, pertandingan dari berolahraga ataupun kegiatan aktivitas darmawisata. Penerapan kegiatan ini bisa meningkatkan kemauan buat berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

b. Kinerja Karyawan

i. Pengertian Kinerja

Menurut Indrastuti Sri (2012:107) Kinerja merupakan kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawan. Adapun Muhammad Agus Tulus (2010:125) Merupakan keadaan atau semangat yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya.

Bangun Wilson (2012:230) mengatakan bahwasannya suatu kinerja (*Performance*) merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang telah dicapai oleh seseorang bersumber pada persyaratan dalam suatu pekerjaan (*job requirement*). Ada pula menurut Nuraini T (2013:150) Kinerja dikatakan sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang dalam pengukurannya dilakukan pada kurun waktu tertentu.

Dari pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan suatu hal yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dilihat dari kualitas serta efektifitasnya (berdasarkan hasil penelitian). Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2011:179-180), mengajukan tiga poin penilaian kinerja yaitu:

- 1) *Quality* (Kualitas kerja), Dalam hal ini karyawan memiliki skill yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan, mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan serta melakukan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan.
- 2) *Quantity* (Kuantitas Kerja), Dalam hal ini karyawan harus mempunyai tingkat pencapaian kerja yang dihasilkan sesuai dengan harapan perusahaan.
- 3) *Timeliness* (Ketepatan waktu). Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang tepat yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

ii. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). hal ini saresuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2011:13) yang merumuskan bahwa :

- *human performance* = *Ability x motivation*
- *motivation* = *Attitude x siluation*
- *Ability* = *Knowledge x skill*

Faktor motivasi (*motivation*). Motivasi juga diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawannya terhadap situasi ataupun kondisi kerja (*situation*) di lingkungan suatu organisasinya. Mereka yang memperlihatkan sikap dengan motivasi yang tinggi akan bersikap positif dan rendah (negatif) terhadap situasi lingkungan kerjanya akan memperlihatkan motivasi yang rendah pula. Situasi kerja yang dimaksudkan ialah mencakup hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan dan juga kondisi kerja.

iii. Tujuan Evaluasi Kerja

Tujuan evaluasi kinerja ialah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan saling pengertian antar karyawan tentang persyaratan kinerja
- b) Memberikan penilaian dari hasil kinerja karyawan, agar mereka dapat termotivasi dalam membuat hal yang lebih baik, ataupun berprestasi
- c) Memeriksa peluang kepada karyawan untuk dapat mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan juga meningkatkan kepedulian terhadap karier ataupun terhadap pekerjaan yang diembannya.
- d) Mendefinisikan ulang pada sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi dalam berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e) Memeriksa rencana dalam pelaksanaan dan juga pengembangan yang sesuai dari kebutuhan pelatihan, khususnya diklat, dan

kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal lain yang perlu diubah.

Karyawan dengan kinerja rendah disebabkan kurangnya pengetahuan atas pekerjaannya dan akan ditingkatkan pendidikannya, sedangkan bagi karyawan yang kurang terampil dalam pekerjaannya akan diberi pelatihan yang sesuai.

iv. Jenis-jenis Kinerja

Menurut Schuler dan Jackson (2010;11) jenis-jenis kriteria kinerja di bagi menjadi tiga, sebagai berikut:

1. Kriteria berdasarkan dari sifat. Terpusat pada diri dibagian karakteristik pribadi karyawan tersebut. Jenis dari bentuk kriteria yang terpusat mengenai hal tentang karakteristik seseorang, bukan dari hal pencapaian ataupun tidak dicapai orang tersebut pada pekerjaannya.
2. Kriteria berdasarkan perilaku. Kriteria ini juga penting sekali dalam pekerjaan yang membutuhkan adanya hubungan dari antar personal.
3. Kriteria berdasarkan hasil. Kriteria yang terfokus pada apa yang telah dicapai atau yang dihasilkan ketimbang bagaimana suatu dicapai atau dihasilkan.

v. Strategi untuk Meningkatkan Kinerja

Menurut Schuler dan Jackson (2010;64) strategi untuk meningkatkan kinerja adalah sebagai berikut:

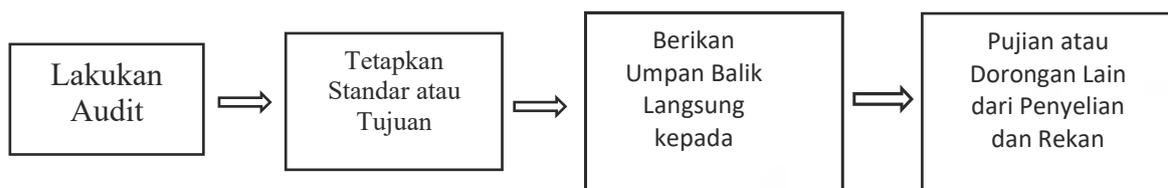
a. Dorongan positif (*Positif Reinforcement*)

Sistem Dorongan Positif (DP) dapat dirancang melalui prinsip-prinsip dari teori dorongan. Dorongan positif juga akan melibatkan penggunaan penghargaan positif tersebut sebagai cara untuk dapat meningkatkan terjadinya suatu kinerja yang diinginkan. Dorongan ini berdasarkan pada 2 prinsip fundamental:

- 1) Orang melakukan kinerja sesuai dengan cara yang mereka lihat sangat menguntungkan bagi mereka
- 2) Dengan memberi suatu penghargaan semestinya, agar orang tersebut dimungkinkan memperbaiki kinerjanya.

Program DP sendiri berfokus pada perilaku kerja yang membawakan hasil yang diinginkan bukan langsung pada hasil itu sendiri. Program tersebut menggunakan penghargaan ketimbang hukuman atau ancaman hukuman untuk mempengaruhi perilaku, dan upaya-upaya untuk menghubungkan perilaku-perilaku spesifik dengan penghargaan spesifik.

Tahap-tahap Program Dorongan Positif



b. Melakukan Audit Kerja

Para pekerja harus diikutsertakan di dalam pelaksanaan audit kinerja karena mereka lebih mengetahui pekerjaan mereka daripada orang lain. Pemeriksaan ini juga penting dalam proses kinerja mereka.

c. Penetapan Standar dan Tujuan Kerja

Tujuan harus menantang tetapi tidak mustahil diraih. Tujuan dan standar dibentuk paling bagus dengan dasar pengamatan dan akal sehat, dan keduanya harus ditetapkan setepat mungkin.

d. Memberi Apresiasi atau umpan balik terhadap karyawan pada kinerjanya

Standar kinerja yang tidak efektif tanpa adanya ukuran dan umpan balik terus menerus. Pemberian umpan balik haruslah netral dan evaluatif atau bersifat menilai dan apabila memungkinkan harus juga dilakukan secara langsung terhadap karyawan, bukan kepada penyelia. Umpan balik langsung ini dapat memberikan pengetahuan yang dibutuhkan pekerja untuk dapat dipelajari. Umpan balik yang memungkinkan pekerja mengetahui apakah kinerja mereka meningkat, tetap sama atau bertambah buruk.

e. Pemberian Pujian atau *Reward* yang Berkaitan dengan Kinerja

Penghargaan dapat berupa pujian, dinyatakan dalam bentuk kuantitatif dan spesifik. Hal tersebut dapat mnjadikan dorongan semangat dalam bekerja. Dorongan harus selalu diberikan karena hal tersebut kurang dapat diramalkan setelah tingkat kinerja yang diinginkan tercapai.

2.2 Penelitian terdahulu

Berikut ini diuraikan tabel penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

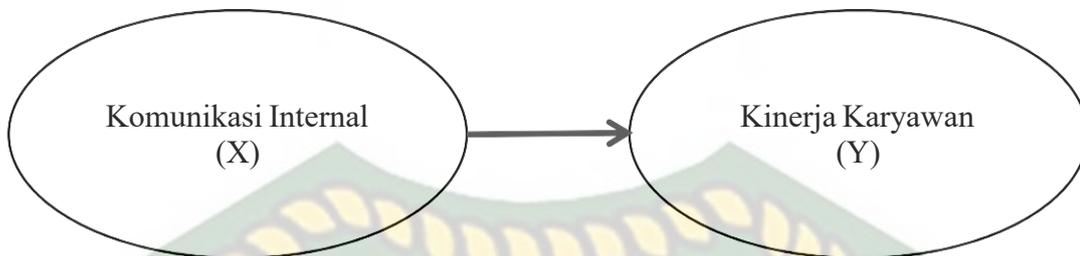
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil penelitian
1	Dwi Anugerah (2018)	Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Balai Lelang Serasi (ibid) Cabang Bandung	Independen: -Komunikasi Organisasi -Disiplin Kerja Dependen: -Kinerja Karyawan	Komunikasi organisasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
2	Baharudin, Irfan (2020)	Pengaruh Kualitas Pelaksanaan Lelang Online dan Citra Perusahaan terhadap kepuasan dan Loyalitas pelanggan pada PT. JBA Indonesia Cabang Meruya Jakarta Barat	Independen: - Kualitas Pelaksanaan Lelang - Citra Perusahaan Dependen: Kepuasan dan Loyalitas pelanggan	Kualitas Pelaksanaan lelang online dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan

3	Sri Partini Hartono (2012-2013)	Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan pada dinas komunikasi dan informatika pemerintah kota surakarta	Dependen: - Kinerja Karyawan Independen: - Komunikasi - Kepemimpinan - Kedisiplinan kerja	Komunikasi, kepemimpinan, dan kedisiplinan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4	Agus Gede Yudha Suparta	Pengaruh Motivasi intrinsik, Komunikasi, dan Kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar	Dependen: - Kinerja Karyawn Independen: - Motivasi intrinsik - Komunikasi - Kompensasi	Motivasi intrinsik, komunikasi dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan
5	GE Pakpahan, D Lie, M. Butarbutar, SI Thressa	Pengaruh Komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang (KPKNL) Pematang Siantar	Independen: Komunikasi & Budaya Organisasi Dependen: Kinerja Pegawai	Setiap variabel memberikan pengaruh positif terhadap komunikasi, budaya organisasi dan kinerja pegawai

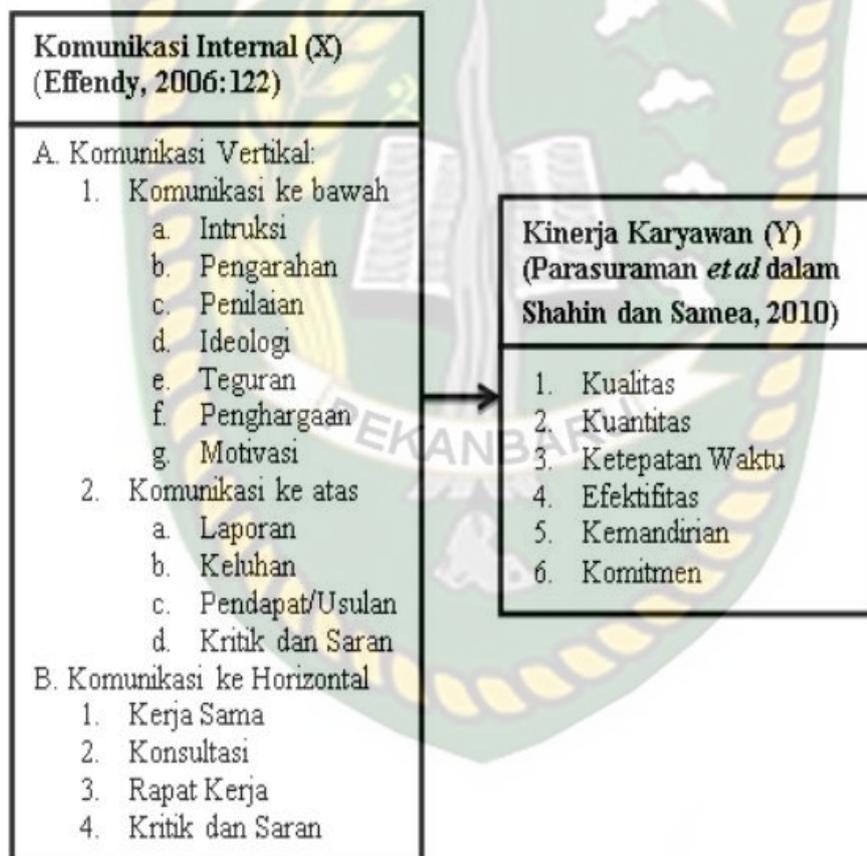
Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

2.3 Kerangka penelitian



Gambar 1.3

Kerangka Berfikir



2.4 Hipotesis

Berdasarkan dari kerangka teori penelitian maka dapat ditarik suatu hipotesis sebagai suatu kesimpulan sementara yaitu sebagai berikut: **“Diduga komunikasi internal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru”**.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (Kasiram (2008: 149)

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010).

Table 1.4

Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	skala
Komunikasi internal (X) ialah penerimaan dan pengiriman berbagai pesan organisasi dalam kelompok formal dalam suatu organisasi (Wiyanto 2005)	1. Komunikasi kebawah	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengarahan tugas b. Instruksi dari pekerjaan c. Suatu informasi kebijakan d. Prosedur dari pekerjaan e. Memberi sanksi terhadap bawahan apabila tidak melaksanakan tugas utamanya 	Ordinal
	2. Komunikasi ke atas	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan laporan /mengadukan kesulitan pekerjaan b. Memberikan saran yang relevan, terbuka menyampaikan pendapat kepada atasan c. Menyampaikan aspirasi yang berhubungan dengan pekerjaan d. Memberi tahukan pekerjaan, 	Ordinal

		membantu mengatasi pekerjaan e. Mencari solusi masalah hanya melalui atasan	
	3. Komunikasi horizontal	a. Berdiskusi pada karyawan lain dalam memecahkan masalah di pekerjaan b. Dapat memberikan dukungan kepada karyawan lainnya c. Dapat menengahi suatu perbedaan pendapat dengan karyawan lainnya.	Ordinal
Kinerja (Y), yaitu tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu (Payaman Simanjuntak 2005)	1. Kualitas kerja	a. Terbuka untuk pengetahuan baru seperti pelatihan, kursus dibidang pekerjaan. b. Melakukan cara kreatif dan inovatif c. Sanggup bekerja Lembur	Ordinal
	2. Kuantitas kerja	a. Melakukan pekerjaan rutin berdasarkan deadline yang sudah ditentukan instansi b. Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan sesuai dengan target c. Menyelesaikan beban kerja yang menjadi tanggungjawab	Ordinal
	2. Ketepatan waktu	a. Karyawan mampu selesaikan pekerjaan dengan baik, dan tepat waktu b. Karyawan datang dan pulang tepat waktu. Melakukan tugas dengan baik dan tepat waktu	Ordinal

3.3 Populasi dan sampel

Populasi adalah jumlah dalam keseluruhan unit yang akan dianalisis (Masri Singarimbun, 1998-152). Populasi pada penelitian di JBA Pekanbaru ini ialah karyawan bagian kantor PT. JBA Indonesia Pekanbaru yang berjumlah 37 orang. Sedangkan Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 37 orang atau total keseluruhan populasi. pengambilan sampel dengan menggunakan metode sensus.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. JBA INDONESIA yang terletak di Jalan RiauBaru Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau.

3.5 Sumber data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian initerdiri dari dua jenis yaitu:

a) data primer

Merupakan data yang diambil di tempat dimana dilakukan penelitian seperti tanggapan responden mengenai kinerja karyawan pada PT. JBA Indonesia

b) Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen tertulis dengan mempelajari berbagai tulisan dari buku-buku, jurnal jurnal dan

internet yang saling

berkaitan dengan mendukung penelitian ini. data yang dibutuhkan antara lain sejarah dan perkembangan perusahaan, absensi karyawan, Jumlah karyawan dan lain-lain untuk mendukung.

3.6 Teknik pengumpulan data

1. Kuesioner, ialah penggunaan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden yakni karyawan PT JBA Indonesia cabang Pekanbaru, dengan memberikan alternatif jawaban dan karyawan dapat memberikan respon memilih jawaban yang paling sesuai dengan keadaan sebenarnya.
2. Wawancara, mengadakan sesi tanya jawab secara langsung pada karyawan PT. JBA Indonesia.
3. Studi pustaka, Penggunaan literatur sebagai teori acuan yang memberikan aspek relevandengan pokok permasalahan yang diteliti.

3.6 Metode analisis data

Dalam memilih batas-batas kebenaran terdapat alat ukur yaitu indikator variabel dalam penelitian agar dapat dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Uji validasi

Uji validasi sebagai alat dalam mengetahui Apabila terdapat

pertanyaan ataupun pernyataan di dalam kuesioner dan harus dibuang ataupun diganti karena tidak relevan.

2) Uji reliabilitas

Peneliti melakukan uji reliabilitas agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat keabsahannya, sehingga bisa menghasilkan suatu data yang sesuai ataupun tepat dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda-beda. Pengujian ini menggunakan metode Alpha.

3) Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali (2005: 134) uji secara parsial (Uji t) tujuan ini sebagai alat dalam mengetahui dan memprediksi seberapa besar tingkat pengaruhnya terhadap variabel independen (X1) dan juga terhadap variabel dependen (Y). Adapun pada kriteria dalam pengambilan keputusan yang digunakan di dalam pengujian ini ialah sebagai berikut :

1) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka :

- a. H_0 ditolak karena tidak adanya pengaruh signifikan.
- b. H_a diterima karena adanya pengaruh signifikan.

2) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka :

- a. H_0 diterima karena adanya pengaruh yang signifikan.
- b. H_a ditolak dikarenakan tidak adanya pengaruh signifikan.

4) Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi dipergunakan sebagai alat dalam memahami suatu variabel

bebas yang di hubungkan dengan variabel terikat, dan juga dapat sebagai alat dalam mengetahui bentuk hubungan tersebut. Tujuan dalam suatu analisis regresi ialah untuk mendapatkan suatu pola hubungan yang secara matematis dari variabel X dan juga variabel Y, dan agar dapat mengetahui seberapa besarnya perubahan yang terjadi pada variabel X terhadap variabel Y, serta untuk dapat memprediksi variabel Y jika nilai variabel X diketahui. Prinsip dasar pada persamaan regresi sederhana adalah jika di antara variabel dependen (Y) dengan variabel independennya (X) haruslah mempunyai sifat hubungan sebab akibat ataupun hubungan kausalitas,

Analisis regresi sederhana digunakan sebagai cara dalam mengetahui arah dari hubungan diantara variabel bebas (X) dengan variabel terikatnya (Y), apakah variabel tersebut mempunyai hubungan yang positif atau negatif serta cara untuk dapat memprediksi suatu nilai pada variabel terikat apabila nilai variabel bebasnya mengalami kenaikan atau penurunan. Dalam regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen ialah variabel terikat

X = Variabel independent ialah sebagai variabel bebas

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

5) Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R²)

Iqbal (2005:233) mengungkapkan bahwa koefisien korelasi adalah suatu indeks atau bisa bilangan yang digunakan sebagai alat mengukur keeratan (kuat, lemah, atau tidak ada) hubungan antar variabel.

Untuk menentukan tingkat keeratan dari hubungan ataupun korelasi antar variabel, dapat dilihat pada ketentuan berikut:

- a. $0 < R \leq 0,10$, Korelasi dikatakan sangat rendah
- b. $0,20 < R \leq 0,40$, Korelasi dikatakan rendah tapi pasti
- c. $0,40 < R \leq 0,70$, Korelasi dikatakan cukup berarti
- d. $0,70 < R \leq 0,90$, Korelasi dikatakan tinggi dan juga kuat
- e. $0,90 < R \leq 1,00$, Korelasi dikatakan sangat tinggi dan juga kuat sekali
- f. $R = 1$, adalah Korelasi yang Sempurna.

Sedangkan koefisien determinasi (R²) dapat digunakan sebagai alat dalam mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen (Ghozali ; 2005:83). Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R²) = 1, mempunyai artian ketika variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan agar dapat memprediksi variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R²) = 0, artinya variabel independen tidak dapat

lagi menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Metode dalam analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Metode analisis deskriptif

Metode analisis deskriptif ialah suatu cara dalam merumuskan data sehingga data tersebut memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai komunikasi dan kinerja karyawan PT. JBA Indonesia berdasarkan dari hasil jawaban responden

b. Metode kuantitatif

Metode kuantitatif dipergunakan sebagai alat dalam menyajikan data kedalam bentuk angka. peneliti menganalisis data dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. persamaan regresinya ialah sebagai berikut (Sugiono, 2003:211):

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = kinerja

X = komunikasi internal

a = konstanta

b = koefisien regresi

e = standart eror

Dalam hal ini penelitian memiliki beberapa pengertian sebagai berikut:

Uji hipotesis dalam model regresi ini telah memenuhi asumsi klasik yang dapat digunakan sebagai alat dalam menganalisis data

melalui suatu pengujian hipotesis. Berikut adalah alasan penggunaan regresi linear sederhana yaitu teknik dalam menganalisis bisa memberikan suatu jawaban mengenai pengaruh besarnya variabel bebas terhadap Variabel terikat yang diajukan dengan perhitungan menggunakan alat bantu SPSS. Pada suatu pengukuran variabel, penulis telah membuat daftar pertanyaan yang akan dijawab para responden. Dan jawaban mereka bersifat kualitatif, dalam keperluan penelitian ini data diberi skor sehingga nantinya data tersebut menjadi data yang sifatnya kuantitatif. Untuk taraf signifikan penulis menggunakan taraf signifikan sebesar 5% ($=0,05$).

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Gambaran umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah singkat perusahaan

PT JBA Indonesia mempunyai prioritas bisnis yang bertujuan untuk menjadi tempat penitipan dan jual kendaraan dengan sistem lelangnya yang terpercaya, terdepan, dan juga dapat diandalkan khususnya di Indonesia. Pada 15 Februari 2019, PT Adi Sarana mengakusisi PT JBA Indonesia.

JBA merupakan bagian dari PT Adi Sarana Armada Tbk, sebagai suatu perusahaan penyedia jasa penyewaan kendaraan untuk perusahaan, transportasi logistik, layanan pengemudi, dan balai lelang otomotif. JBA telah berkembang menjadi perusahaan lelang yang agresif dan dinamis, dipercaya dengan lelang terbaik no.1 di Indonesia. PT JBA Indonesia ialah sebagai salah satu pionir dari lelang otomotif yang mempunyai induk perusahaan bernama Japan Bike Auction di Yokohama, Jepang. JBA telah memasuki pasar lelang otomotif di Indonesia sejak 2011 dan telah menjadi perusahaan lelang yang sangat stabil dengan pasar yang cukup luas. Hingga 2018, JBA telah memperluas dan memiliki 9 kantor cabang di berbagai kota besar di Indonesia.

Sekarang ini, JBA sudah mempunyai lebih dari 18 cabang, hub, dan pool di berbagai kota besar di Indonesia. JBA akan terus memperluas sayapnya pada layanan dan bisnis lelang dengan rencana bisnis inovatif serta produktif. JBA

handal dalam beradaptasi dengan teknologi dan sistem komunikasi yang terupdate untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi si penitip kendaraan, si pembeli kendaraan, dan juga masyarakat luas.

4.2 Visi dan Misi perusahaan

a. Visi

JBA akan menjadi pelelangan otomotif paling terpercaya, terkemuka, dan direkomendasikan di Indonesia.

b. Misi

Dapat memberikan pelayanan terbaik dan terpercaya kepada seluruh pengguna jasa lelang.

4.3 Struktur Organisasi

Suatu organisasi dengan segala kegiatannya terdapat hubungan hubungan diantara karyawan-karyawan yang bekerja sama di dalam kegiatan tersebut. Semakin banyak kegiatan yang dijalankan didalam organisasi, maka semakin banyak pula hubungan yang terjadi. Oleh karena itu perlu dibuat suatu bagan atau struktur organisasi yang menggambarkan hubungan kerja sama yang ada didalam organisasi. Termasuk hubungan antara masing masing kegiatan atau fungsi dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru, struktur organisaasi yang digunakan adalah struktur organisasi garis dan staf yang terdiri dari.

1. Branch Head

Branch Head bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian

dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian penjualan, covering area dan pengelola customer untuk memenuhi target penjualan yang di tetapkan perusahaan.

2. Unit Coordinator

Unit Coordinator bertanggung jawab atas mobilitas unit yang masuk dan keluar, melaporkan stock unit yang berada di Pool JBA Indonesia.

3. Appraisal

Apraisal bertanggung jawab dalam melakukan pengecekan kondisi unit sebelum melakukan rekomendasi atau taksasi harga penjualan. Menjembatani hubungan dengan para seller yang menitipkan unit di PT JBA Indonesia.

4. Admin Officer

Bertanggung jawab untuk mengurus dan mengerjakan semua laporan dan dokumentasi harian yang menyangkut financial, personil, mengetahui jalur keuangan perusahaan dan pelaporan pajak perusahaan.

5. Logique

Memonitor Oporational dalam sistem, melakukan penyelesaian masalah untuk memperbaiki pada sebuah sistem serta melakukan pencarian logis dan sistematis untuk sumber masalah dan untuk menyelesaikannya, serta membuat proses operasional kembali.

6. Operator Konduktor

Operator Konduktor bertanggung jawab dalam memonitor lot lelang yang berlangsung.

7. Coordinator Admin Auction

Coordinator admin auction bertanggung jawab pada proses lelang dan kinerja admin auction. Coordinator admin auction juga melakukan permintaan request soft copy FC BPKB ke seller dan melakukan report final list unit yang akan di lelang ke seller dan melakukan diskusi pengembangan kinerja.

8. Admin Auction

Admin auction bertugas dalam membuat surat mobilisasi unit ke seller, melakukan inputan data ke sistem lelang, melakukan inputan update harga, dan mengupdate tampilan list unit lelang pada website, serta melakukan report setelah lelang berlangsung.

9. Kasir

Kasir bertugas dalam hal pendaftaran peserta lelang, dan melakukan report pembayaran pelanggan.

10. Marketing Officer

Marketing officer bertanggung jawab dalam membantu perusahaan untuk meningkatkan penjualan, dan juga mengurus hal administrasi penjualan khusus dealer yang menitipkan unitnya ke PT JBA Indonesia.

11. Inspections Staff

Inspection Staff bertanggungjawab dalam hal memeriksa kondisi unit yang masuk ke PT JBA Indonesia, melakukan E-BASTK unit otomatis untuk dimasukkan ke daftar stock inventori sistem, melakukan gadget grade unit dan memeriksa kondisi unit dengan seksama serta melakukan penyusunan unit lelang di pool.

12. Document Control

Dokument kontrol bertanggung jawab pada kontrol BPKB unit yang akan diikuti pada lelang dan BPKB yang menyusul untuk diberikan kepada pemenang lelang, dan juga melakukan penjemputan BPKB ke seller dalam kota.

13. Driver

Driver bertanggung jawab dalam memobilisasi unit-unit dan BPKB yang akan dilelangkan di PT JBA Indonesia, baik dalam kota ataupun luar kota, dalam pelaksanaan ini driver ditemani oleh Inspection Staff.

14. Salon Unit

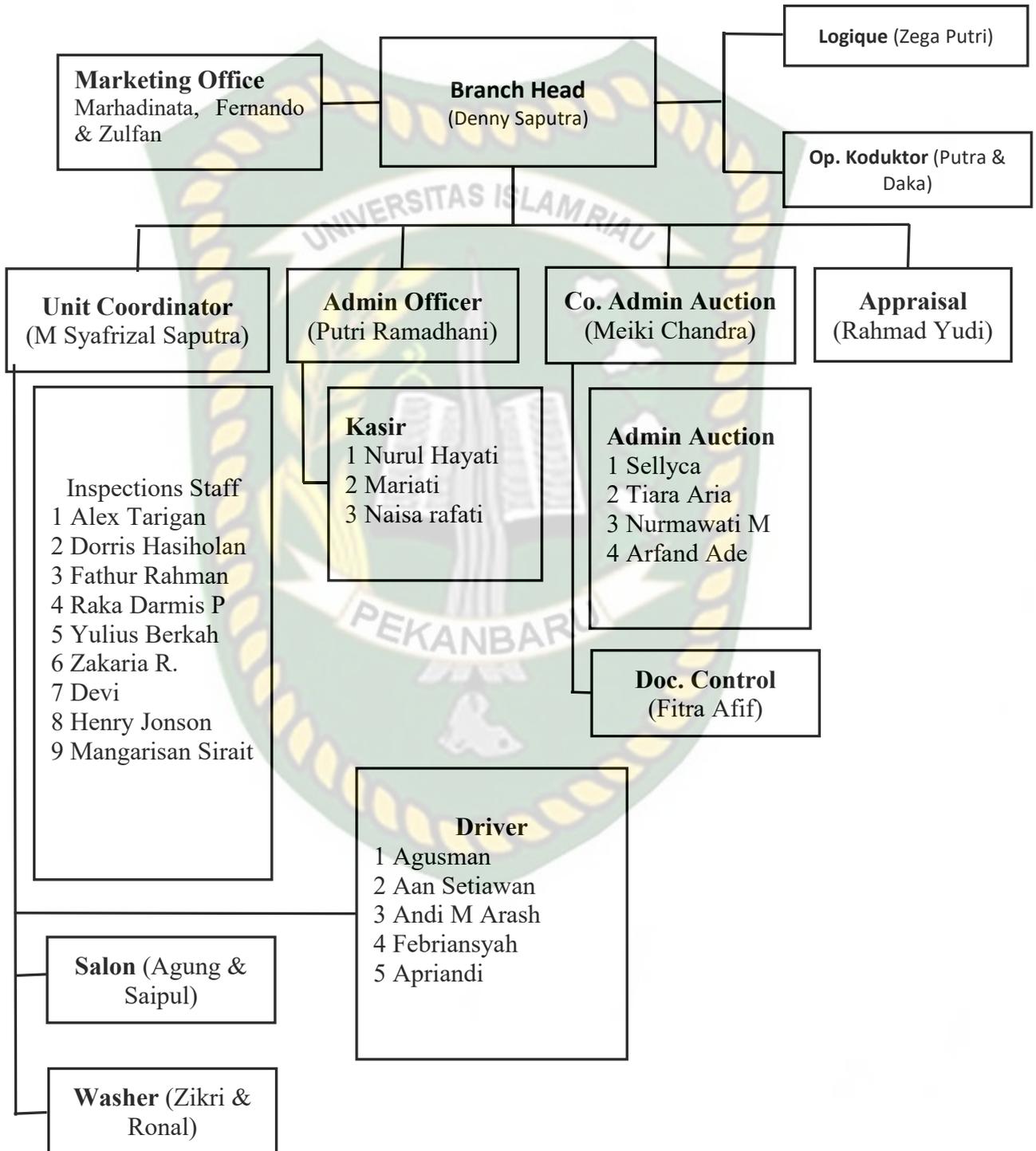
Salon unit dalam bekerja sangat berkaitan dengan staf inspeksi, setelah unit diperiksa maka salon unit bertugas memperbaiki kondisi unit secara standar sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan.

15. Washer Unit

Washer unit bertanggung jawab dalam membersihkan kondisi unit sebelum di lelangkan.

STRUKTOR ORGANISASI

PT. JBA INDONESIA PEKANBARU



4.4 Aktivitas Perusahaan

PT JBA Indonesia di Pekanbaru melakukan kegiatan penyelenggaraan lelang setiap minggunya pada hari Selasa, perusahaan tersebut mendapatkan pasokan unit dari setiap finance yang bekerjasama dengan PT JBA. Unit yang keluar masuk dari lingkungan tersebut bervariasi ada yang unit berat, minibus, pick up, jeep dan lainnya dengan mobilisasi yang dilakukan oleh pihak JBA dengan driver ataupun finance yang mengantar untuk menitipkan unitnya ke JBA, dibantu oleh Inspection Staff untuk melakukan pengecekan kondisi unitnya selanjutnya diarahkan ke staff salon dan washer unit untuk memperbaiki unit dan agar dapat dibariskan ke unit yang siap untuk diikutsertakan pada penyelenggaraan lelang. Setiap unit yang masuk beserta STNK dan hard copy dokumen BPKB yang akan diantarkan ke Admin auction sebagai data yang akan diupdate ke website dan aplikasi lelang JBA dengan BPKB asli yang diterangkan menyusul beberapa hari kerja dan adapula dokumen BPKB yang tersedia. Adapun bagian yang berinteraksi dengan pelanggan adalah pihak kasir yang akan membantu pelanggan dalam pembayaran unit lelang dan dokumen kontrol yang menjembatani BPKB asli yang akan diserahkan ke pemenang lelang. Pelelangan ini selalu didampingi oleh pihak Pejabat Lelang II sebagai syarat legal di bidang hukum. Dan dimonitori oleh koordinator yang bertanggungjawab di bidangnya.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

5.1.1 Identitas responden

Dalam penelitian ini karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru, diambil sebanyak 37 Karyawan dijadikan sebagai sampel.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur (Usia)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 37 responden karyawan PT. JBA Indonesia Pekanbaru terdapat 3 Responden (9,4%) berada pada usia lebih dari 50 tahun, 10 responden (31,2%) berada pada rentang usia 31-40 tahun, 3 responden (9,4%) berada pada rentang usia 41-50 tahun, dan 16 responden (5%) berada pada rentang usia 20-30 tahun. Hasil tersebut dapat dilihat pada table di bawah ini :

Table 5.1

**Tingkat Umur Responden Karyawan
PT. JBA Indonesia Pekanbaru**

Tingkat umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
20-30	16	43,24
31-40	15	27,03
41-50	6	16,16
total	37	100

Sumber: data olahan, 2021

Dari data table 5.1 terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kisaran umur 20-30 tahun atau berada usia produktif. Hal ini merupakan nilai tambah bagi organisasi karyawan internal pada PT. JBA

Indonesia Pekanbaru, karena usia produktif dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik

5.1.3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil Penelitian Terhadap 37 responden Karyawan di PT. JBA Indonesia Pekanbaru, responden penelitian ini di dominasi oleh responden pria yang berjumlah 29 responden (78,38%). Sedangkan jumlah responden wanita sebanyak 8 responden (21,62%). Hasil tersebut seperti terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 5.2
Tingkat Jenis Kelamin Responden Karyawan
PT. JBA Indonesia Pekanbaru

Tingkat Umur (Tahun)	frekuensi	Persentase (%)
Pria	29	78,38
Wanita	8	21,62
Total	37	100

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari table tersebut terlihat bahwa jumlah karyawan wanita lebih banyak dibandingkan karyawan pria. Dominasi karyawan yang berjenis kelamin pria ini sesuai dengan komposisi karyawan PT. JBA Indonesia Pekanbaru. Tercatat keseluruhan Karyawan PT. JBA Indonesia pada tahun ini ialah 37 orang karyawan, yang terdiri dari 29 orang karyawan pria dan 8 orang karyawan wanita.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Pria. Hal ini dikarenakan PT JBA Indonesia lebih membutuhkan banyak karyawan pria yang sesuai dengan posisi pekerjaannya seperti staff inspeksi,

driver, marketing office, washer dan salon unit dalam melakukan pekerjaan yang lebih berat dibandingkan wanita. Selain itu karyawan pria yang berada di lapangan juga harus memberikan pelayanan open house secara baik dengan menjelaskan informasi keadaan unit kepada calon peserta ataupun peserta lelang. Sedangkan karyawan wanita ditempatkan di office sebagai admin untuk lebih rapi dan teliti dalam administrasi serta kasir dalam bidang pelayanan agar memiliki daya tarik dan dapat melayani lebih baik dan sabar setiap customer.

Dari tabel diatas juga terlihat bahwa jenis kelamin dapat mempengaruhi kinerja. Dengan demikian yang terbanyak adalah jenis kelamin pria. Salah satu cara untuk memiliki kinerja yang baik adalah karyawan dituntut dapat bekerja sama dengan rekan-rekannya, salah satu caranya adalah dengan menjaga komunikasi yang baik pada saat pekerjaan. Salah satu hal berkomunikasi antara mengenai proses lelang adalah dari koordinator admin lelang yang mengharukan perubahan susunan unit, tentu saja dalam hal ini inspeksi yang bertugas dalam perubahan susunan unit di lapangan dan admin lelang merubah pula susunan unit pada sistem web tampilan JBA.

5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden menjadi salah satu sub-indikator penelitian yang digunakan sebagai unit analisis dalam penelitian ini. Untuk mengetahui kondisi pendidikan di PT. JBA Indonesia Pekanbaru, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.3
Identitas Umum Responden
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Sarjana	18	48,6
Akademi / D3	12	32,4
SMA Sederajat	7	18,9
Total	37	100

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden pada penelitian ini didominasi oleh karyawan dengan pendidikan Strata Sarjana yaitu sebanyak 18 responden (48,6%), kemudian disusul oleh karyawan dengan pendidikan Akademi/ D3 Diploma yaitu sebanyak 12 responden (32,4%), sisanya SMA Sederajat sebanyak 7 responden (18,9%).

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dari tingkat pendidikan yang diketahui diatas yaitu mayoritas Sarjana, karena PT JBA Indonesia membutuhkan karyawan yang baik dari segi pendidikan, pola pikir dan ketelitian serta dapat beradaptasi dengan cepat, dalam hal ini karyawan memiliki tingkat intelektual yang baik dan mampu bekerja sebaiknya.

5.2 Analisis Komunikasi Internal (X)

Komunikasi dibutuhkan seseorang untuk berhubungan dengan orang lain karena komunikasi merupakan pengaruh dan alat dalam aktifitas manusia. Komunikasi internal karyawan merupakan komunikasi yang terjadi antara orang-

orang yang berada di dalam perusahaan itu sendiri untuk dapat mencapai suatu tujuan perusahaan.

Dengan adanya komunikasi internal yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya kurangnya atau tidak adanya komunikasi internal pada suatu 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 manajemen aktivitas dalam suatu organisasi (Ruslan, 1999:80). Tidak ada kelompok yang dapat eksis tanpa adanya komunikasi.

Untuk membahas variabel ini digunakan dimensi antara komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas dan komunikasi horizontal. Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai komunikasi internal organisasi:

5.2.1. Analisis Komunikasi dari Atas Ke Bawah

Komunikasi dari atas ke bawah adalah pesan yang mengalir dari atasan ke bawahan atau dari tingkat yang lebih tinggi kepada tingkat yang lebih rendah. Komunikasi dari atas ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan.

Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijakan umum. Indikator yang digunakan untuk mengukur perintah (insruksi), informasi, arahan, prosedur kebijakan, serta sanksi terhadap bawahannya.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai komunikasi dari atas ke bawah.

Tabel 5.4

Tanggapan Responden Mengenai Pengarahan Pelaksanaan Tugas

Kategori	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	13	35,1
Baik	20	54,1
Cukup Baik	4	10,8
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Total	37	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari tabel 5.4 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai penilaian terhadap pernyataan “pengarahan pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan kepada bawahan” pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 orang karyawan, diketahui 20 responden dengan persentase (54,1%) menyatakan baik, 13 responden dengan persentasi (35,1%) menyatakan sangat baik, dan 4 responden dengan persentase (10,8%) menyatakan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan adanya pengarahan pelaksanaan tugas dalam perusahaan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan efektif sesuai tugasnya masing-masing.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada sebanyak 37 karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru sudah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang berupa instruksi. Dukungan instruksi secara langsung berupa tugas dan target yang harus dikerjakan sesuai jangka waktu yang

ditentukan dari pimpinan langsung ke bawahan, sedangkan instruksi yang tidak langsung berupa tugas dan target yang harus dikerjakan sesuai jangka waktu yang ditentukan dari pimpinan melalui perantara ke bawahan.

Pengarahan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan untuk mengerjakan tugas-tugasnya semata mata agar para karyawan dapat mengerjakan tugasnya dengan efektif dan sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Termasuk di dalamnya memberitahukan orang lain apa yang harus dilakukan dengan nada yang bervariasi mulai dari nada tegas sampai meminta atau bahkan mengancam. Tujuannya adalah agar tugas-tugas dapat terselesaikan dengan baik.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai penyampaian instruksi tugas yang jelas pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.5

Tanggapan Responden Mengenai Penyampaian instruksi tugas yang jelas

Kategori	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	18	48,6
Baik	19	51,4
Cukup Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Total	37	100

Sumber: Data Olahan

Dari tabel 5.5 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai instruksi yang diberikan oleh atasan kepada bawahan pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 orang karyawan. Diketahui sebanyak 19 responden dengan persentase (51,4%) responden menyatakan baik, 18 responden dengan persentase (48,6%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa

lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan adanya penyampaian instruksi tugas dengan jelas, seorang atasan memberikan instruksi tugas kepada karyawannya di pagi hari sebelum para karyawan memulai aktivitasnya. Instruksi yang disampaikan atasan berupa perintah atau peraturan-peraturan yang harus diikuti dalam melaksanakan tugasnya. Seseorang atasan memberikan instruksi harus jelas dan dapat dipahami oleh para karyawannya.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai informasi kebijakan perusahaan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.6

Tanggapan Responden Mengenai Informasi Kebijakan Perusahaan

Kategori	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	9	24,3
Baik	19	51,4
Cukup Baik	9	24,3
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Total	37	100

Sumber: Data Olahan 2021

Dari tabel 5.6 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai “informasi kebijakan PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui sebanyak 19 responden dengan persentase (51,4%) menyatakan baik, 9 responden dengan persentase (24,3%) menyatakan cukup baik, dan 9 responden dengan persentase (24,3%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan adanya informasi kebijakan perusahaan yang

membuat melaksanakan pekerjaan sebagai tanggung jawab setiap karyawan yang diperoleh dari atasan maupun pimpinan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada sebanyak 37 karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru memberikan dukungan baik yang berupa arahan untuk melaksanakan pekerjaan. Dengan adanya arahan, maka karyawan dapat mengetahui cara bekerja dengan baik adalah suatu petunjuk yang memberikan pimpinan kepada karyawan bawahan dalam melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai peraturan yang ada dalam perusahaan tersebut.

Orang yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi harus memahami dengan jelas semua keinginan dan sasaran perusahaan. Selain itu, penyampai informasi yang disampaikan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik melalui kerja sama yang baik dengan para stafnya.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai penjelasan atasan tentang prosedur kebijakan untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.7

Tanggapan responden mengenai penjelasan atasan tentang prosedur kebijakan untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan

Kategori	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	12	32,4
Baik	17	45,9
Cukup Baik	8	21,6
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Total	37	100

Sumber: Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai penjelasan atasan tentang prosedur kebijakan untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui sebanyak 17 responden dengan persentase (45,9%) menyatakan baik, 12 responden dengan persentase (32,4%) menyatakan sangat baik, dan 8 responden dengan persentase (21,6%) menyatakan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan adanya penjelasan atasan tentang prosedur kebijakan untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan guna memberikan dukungan baik yang berupa penjelasan atasan tentang prosedur kebijakan untuk setiap pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan. Prosedur kebijakan adalah suatu tata cara pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh karyawan bawahan.

Menurut Mustopadidjaja : Kebijakan adalah keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu sebagai keputusan atau untuk mencapai tujuan tertentu, berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam (1) pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun (unit) organisasi pelaksana kebijakan, (2) penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan.

Menurut Kamaruddin, pengertian prosedur adalah suatu susunan teratur atsa sebuah kebijakan yang berkaitan satu sama lainnya. Setiap prosedur biasanya

sengaja dibuat untuk memudahkan aktivitas ataupun kegiatan utama yang dijalankan oleh perusahaan.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai atasan memberi sanksi terhadap bawahannya apabila tidak menjalankan tugas utamanya pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.8
Tanggapan responden mengenai atasan memberi sanksi terhadap bawahannya apabila tidak menjalankan tugas utamanya

Kategori	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	21	56,8
Baik	15	40,5
Cukup Baik	1	2,7
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Total	37	100

Sumber: Data Olahan 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai atasan memberikan sanksi terhadap bawahannya apabila tidak menjalankan tugas utamanya pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 21 responden dengan persentase (56,8%) menyatakan sangat baik, 15 responden dengan persentase (40,5%) menyatakan baik, 1 responden dengan persentase (2,7%) menyatakan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan sangat baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan adanya Sanksi yang diberikan kepada karyawan yang tidak menjalankan tugasnya ataupun yang melakukan pelanggaran.

Pemberian sanksi harus segera. Pegawai yang melanggar disiplin harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku. Tujuannya, agar pegawai yang bersangkutan memahami sanksi pelanggaran yang berlaku di perusahaan. Kelalaian dalam yang ada, disamping itu, memberi peluang pelanggar untuk mengabaikan disiplin perusahaan. Ngalm Purwanto (1988) pada prinsipnya sanksi (punishment) adalah segala sesuatu yang dapat memperlemah perilaku dan cenderung untuk mengurangi frekuensi perilaku yang berikutnya dan biasanya terdiri dari permintaan suatu konsekuensi yang tidak diharapkan. Sanksi yang dimaksud merupakan konsekuensi yang tidak menyenangkan terhadap respon perilaku tertentu. Maka secara umum sanksi adalah tindakan berupa siksaan yang dikenakan kepada orang yang melakukan.

Kesalahan atau pelanggaran tertentu seperti pelanggaran undang-undang dan sebagainya. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dijelaskan bahwa sanksi adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan (siksa) terhadap suatu respon perilaku tertentu dengan tujuan untuk memperlemah perilaku tersebut dan mengurangi frekuensi perilaku yang berikutnya.

5.2.2 Analisis Komunikasi dari Bawah ke Atas

Komunikasi dari bawah ke atas adalah penyampaian informasi dari bawah ke atas. Biasanya hal ini terjadi saat karyawan ingin menyampaikan usulan, ide, keluhan, pengaduan, laporan. Apa yang disampaikan oleh karyawan bisa menjadi suatu informasi yang penting dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. 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.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai bawahan rutin menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan dan mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atasan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.9

Tanggapan Responden Mengenai Bawahan rutin menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan dan mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atasan

Kategori	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	7	18,9
Baik	18	48,6
Cukup Baik	12	32,4
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Total	37	100

Sumber: Data Olahan 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai bawahan rutin menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan dan mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atasan pada PT JBA Indonesia pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 18 responden dengan persentase (48,6%) menyatakan baik, 12 responden dengan persentase (32,4%) menyatakan cukup baik, 7 responden dengan persentase (18,9%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan

baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan adanya kegiatan rutin yang dilakukan karyawan dalam menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan dan mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atasan

Karyawan bawahan rutin menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan dan mengadukan kesulitan dalam melaksanakan kepada atasan. Rutinitas karyawan bawahan untuk melaporkan hasil pekerjaan kepada pimpinan perusahaan.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai memberikan saran yang relevan, serta terbuka dalam hal menyampaikan pendapat kepada atasan mengenai hal yang berhubungan dengan pekerjaan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.10
Tanggapan Responden Mengenai membrikan saran yang relevan, serta terbuka dalam hal menyampaikan pendapat kepada atasan mengenai hal yang berhubungan dengan pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Baik	18	48,6
Baik	17	45,9
Cukup Baik	2	5,4
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari table di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai instruksi yang diberikan oleh atasan kepada bawahan PT. JBA Indonesia

Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 18 responden dengan persentase (48,6%) menyatakan sangat baik, 17 responden dengan persentase (45,9%) menyatakan baik dan 2 responden dengan persentase (5,4%) menyatakan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan sangat baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan adanya pemberian saran yang relevan, serta terbuka dalam hal menyampaikan pendapat kepada atasan mengenai hal yang berhubungan dengan pekerjaan dan karyawan berpartisipasi dalam ikut serta untuk dapat memberikan masukan, saran yang relevan untuk kepentingan perusahaan tersebut. Keikutsertaan karyawan dalam memberikan masukan yang berhubungan dengan pekerjaan di perusahaan tersebut.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai bawahan menyampaikan aspirasi, hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.11

Tanggapan Responden mengenai bawahan menyampaikan aspirasi, hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Baik	14	37,8
Baik	19	51,4
Cukup Baik	4	10,8
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai bawahan menyampaikan aspirasi, hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan PT. JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 19 responden dengan persentase (51,4%) menyatakan baik, 14 responden dengan persentase (37,8%) menyatakan sangat baik, dan 4 responden dengan persentase (10,8%) menyatakan cukup baik, Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan bawahan dapat menyampaikan aspirasi, hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan sehingga pekerjaan menjadi lebih tepat sasaran.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai bawahan rutin memberitahukan alasan tentang pekerjaan yang sedang berlangsung pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.12

Tanggapan Responden Mengenai Bawahan utrin memberitahukan alasan tentang pekerjaan yang sedang berlangsung

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Baik	19	51,4
Baik	13	35,1
Cukup Baik	4	10,8
Tidak Baik	1	2,7
Sangat Tidak Baik	-	-
total	37	100,0

Sumber : Data Olahan

Dari table di atas diketahui bahwa tanggapan responden bawahan rutin memberitahukan atasan tentang pekerjaan yang sedang berlangsung pada PT. JBA

Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 19 jawaban responden dengan persentase (51,4%) menyatakan sangat baik, 13 responden dengan persentase (35,1%) menyatakan baik, 1 responden dengan persentase (2,7%) menyatakan tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan sangat baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan karyawan dapat memberitahukan alasan tentang pekerjaan yang sedang berlangsung sehingga pekerjaan dapat berjalan maksimal.

Dalam menjalani hubungan yang baik karyawan dianjurkan untuk selalu mendukung apapun mensupport pimpinan untuk bekerja lebih maksimal agar sesuai dengan harapan yang di inginkan perusahaan.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai bawahan mencari solusi masalah yang hanya melalui atasan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.13
Tanggapan Responden mengenai Bawahan mencari solusi masalah yang hanya melalui atasan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Baik	7	18,9
Baik	17	45,9
Cukup Baik	12	32,4
Tidak Baik	1	2,7
Sangat Tidak Baik	-	-
total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari table di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai bawahan mencari solusi masalah yang hanya melalui atasan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 17 responden dengan

persentase (45,9%) menyatakan Baik, 12 Responden dengan persentase (32,4%) menyatakan cukup baik, 7 responden dengan persentase (18,9%) menyatakan sangat baik, dan 1 responden dengan persentase (2,7%) menyatakan tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan karyawan dapat mencari solusi masalah yang hanya melalui atasan. Karyawan dituntut untuk memberitahukan masalah yang sedang dihadapi di lingkup perusahaan tersebut dapat diselesaikan bersama dalam mengambil keputusan di perusahaan.

5.2.3 Analisis Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal terjadi antara rekan kerja. Anggota tim dan departemen harus berkomunikasi untuk memperluas hubungan kerja mereka. Karena jalur otoritas tidak bersebrangan, maka komunikasi horizontal ini lebih cepat daripada komunikasi kebawah atau komunikasi keatas secara hirarki. Komunikasi horizontal terjadi antara orang-orang yang pada tingkat yang berhubungan pada divisi yang berbeda di dalam suatu organisasi.

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

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai karyawan berdiskusi dengan karyawan lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.14

Tanggapan Responden mengenai karyawan berdiskusi dengan karyawan lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Baik	15	40,5
Baik	20	54,1
Cukup Baik	1	2,7
Tidak Baik	1	2,7
Sangat Tidak Baik	-	-
total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan berdiskusi dengan karyawan lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 20 responden dengan persentase (54,1%) menyatakan baik, 15 responden dengan persentase (40,5%) menyatakan sangat baik, dan 1 responden dengan persentase (2,7%) menyatakan kurang baik dan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan karyawan diberikan kesempatan untuk berdiskusi dengan karyawan lain dalam memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan.

Dalam hal ini, karyawan diminta untuk bekerjasama memenuhi standar pekerjaan sesuai kemampuan yang dimiliki setiap karyawan karena dengan

adanya kerjasama ataupun diskusi tersebut maka sesama karyawan dapat memecahkan sebuah masalah yang di hadapi sesuai harapan perusahaan.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai karyawan memberikan dukungan kepada rekan karyawan lain pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.15

Tanggapan Responden Mengenai Karyawan memberikan dukungan kepada rekan karyawan lain

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Baik	12	32,4
Baik	20	54,1
Cukup Baik	4	10,8
Tidak Baik	1	2,7
Sangat Tidak Baik	-	-
total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan memberikan dukungn kepada rekan karyawan lain pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 20 responden dengan persentase (54,1%) menyatakan baik, 12 responden dengan persentase (32,4%) menyatakan sangat baik, 4 responden dengan persentase (10,8%) menyatakan cukup baik dan 1 responden dengan persentase (2,7%) menyatakan tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan sesama karyawan dapat memberikan dukungan kepada rekan karyawan lainnya agar kinerjanya menjadi lebih baik dan bersemangat. Memberi dukungan terhadap sesama karyawan itu sangat penting karena dapat memberikan dukungan yang positif dalam memberikan motivasi

agar karyawan dapat berkinerja sekaligus menjamin komunikasi dengan baik bagi perusahaan.

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai karyawan mendamaikan/mencegah perbedaan persepsi dengan karyawan lain pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.16
Tanggapan Responden Mengenai Karyawan mendamaikan/mencegah perbedaan persepsi dengan karyawan lain

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Baik	16	43,2
Baik	19	51,4
Cukup Baik	2	5,4
Tidak Baik Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan mendamaikan / menengahi perbedan persepsi dengan karyawan lain pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 19 responden dengan persentase (51,4%) menyatakan baik, 16 responden dengan persentase (43,2%) menyatakan sangat baik, dan 2 responden dengan persentase (5,4%) menyatakan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan karyawan setuju untuk saling mencegah perbedaan persepsi dengan karyawan lainnya. Menengahi perbedaan persepsi dengan karyawan dengan cara mengambil

kesimpulan dari pendapat yang berbeda agar dapat menghindari konflik yang terjadi di perusahaan.'

Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai karawan mendiskusikan permasalahan yang ada di tempat kerja kepada karyawan lain pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.17
Tanggapan responden mengenai karawan mendiskusikan permasalahan yang ada di tempat kerja kepada karyawan lain

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Baik	16	43,2
Baik	15	40,5
Cukup Baik	6	16,2
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
total	37	100,0

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan mendiskusikan permasalahan yang ada di tempat kerja kepada karyawan lain pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 16 responden dengan persentase (43,2%) menyatakan sangat baik, dan 15 responden dengan persentase (40,5%) menyatakan baik, dan 6 responden dengan persentase (16,2%) menyatakan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan sangat baik dengan indikator ini hal ini dikarenakan karyawan dapat saling mendiskusikan permasalahan yang ada di tempat kerja kepada karyawan lainnya. Dengan adanya diskusi karyawan dapat

bekerjasama untuk menyepakati ataupun menyetujui hasil dari keputusan yang akan diambil dari permasalahan di tempat perusahaan tersebut.

Berdasarkan deskripsi variabel komunikasi organisasi di atas diperoleh rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.18

Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Komunikasi Internal

Dimensi	Item Pertanyaan	Skor Jawaban					Skor Bobot nilai	Total Skor	Persentase (%)
		SB	B	CB	TB	STB			
		5	4	3	2	1			
Komunikasi Kebawah	Instruksi Pekerjaan	13	20	4	-	-	157	791	21,37
	Informasi Kebijakan	18	19	-	-	-	166		
	Pengarahan	9	19	9	-	-	148		
	Prosedur Pekerjaan	12	17	8	-	-	152		
	Sanksi tidak menjalankan tugas utama	21	15	1	-	-	168		
Komunikasi keatas	Menyampaikan Laporan/ Mengadukan kesulitan pekerjaan	7	18	12	-	-	143	767	20,72
	Memberikan saran, terbuka menyampaikan pendapat tentang pekerjaan	18	17	2	-	-	164		
	Menyampaikan aspirasi mengenai hal pekerjaan	14	19	4	-	-	158		
	Memberitahu mengenai pekerjaan yang berlangsung	19	13	4	1	-	161		

	Mencari solusi masalah yang hanya melalui atasan	7	17	12	1	-	141		
Komunikasi Horizontal	Berdiskusi dengan karyawan lain memecahkan masalah dalam pekerjaan	15	20	1	1	-	160	634	17,13
	Memberikan dukungan kepada rekan karyawan	12	20	4	1	-	154		
	Mendamaikan/menengahi perbedaan persepsi dengan karyawan	16	19	2	-	-	162		
	Mendiskusikan masalah yang ada di tempat kerja	16	15	6	-	-	158		
Nilai Rata-rata adalah 157							2192		59,22

Sumber: Data Olahan Tahun 2021

Berdasarkan rekapitulasi dari keseluruhan tanggapan responden mengenai komunikasi karyawan pada PT JBA Indonesia Pekanbaru seperti terdapat pada tabel diatas, total bobot jawaban responden keseluruhannya mencapai 2192. Dengan nilai rata-ratanya adalah 157 sesuai dengan kategori pengukuran yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi di perusahaan tersebut berkategori sangat baik dengan rentang skalanya (Jumlah sampel x (nilai tertinggi skor -1)/nilai tertinggi skor).

Berikut dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi (maksimal) dan nilai terendah (minimal) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Maksimal} \Rightarrow 14 \times 5 \times 37 = 2590$$

$$\text{Nilai Minimal} \Rightarrow 14 \times 1 \times 37 = 518$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{2590 - 518}{5} = \frac{2072}{5} = 414$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi dari variabel Komunikasi Internal XY Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik = 2175 – 2588

Baik = 1761 – 2174

Cukup Baik = 1347 – 1760

Tidak Baik = 933 – 1346

Sangat Tidak Baik = 518 – 932

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden, dapat diketahui bahwa Komunikasi Internal pada kinerja karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru berada pada kategori sangat baik dengan nilai 2192 yang mana berada diantara 2175 – 2588. Dari tabel tabulasi diatas juga dapat kita lihat tanggapan responden yang paling sedikit terdapat pada indikator mencari solusi masalah pada atasan sehingga di sarankan agar para karyawan lebih berani lagi untuk mengajak atasannya dalam mencari solusi dalam pelaksanaannya.

5.3 Analisis Kinerja Karyawan (Y)

5.3.1 Analisi Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara yang ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.

Berikut ini tanggapan responden mengenai skill yang dimiliki karyawan sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.19

Tanggapan responden mengenai skill yang dimiliki karyawan sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	14	37,8
Baik	13	35,13
Cukup Baik	10	27,02
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden skill yang dimiliki karyawan sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan PT, JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 Karyawan. Diketahui 14 responden (37,8%) menyatakan sangat baik, sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “Sangat Baik”

Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat diketahui bahwa karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru sudah memberikan dukungan baik yang berupa skill yang dimiliki karyawan sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan karena karyawan yang berkinerja harus bisa mempunyai wawasan ataupun skill, dengan adanya skill tentu karyawan lebih bisa desawa dan lebih mengerti akan tindakan yang seharusnya dilakukan terutama dalam menyampaikan suatu rapat, diskusi, ataupun dalam hal pengalaman bekerja sehingga dapat menghasilkan

kinerja yang baik terhadap perusahaan, berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut dipengaruhi oleh tingkat karyawan. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka mengharapkan kinerja organisasi akan semakin baik.

Berikut ini tanggapan responden mengenai karyawan yang mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.20

Tanggapan responden mengenai karyawan yang mengerjakan suatu Pekerjaan dengan cekatan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	14	37,8
Baik	20	54,1
Cukup Baik	3	8,1
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Total	37	100,0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan yang mengerjakan suatu pekerjaan dengan cekatan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 20 responden (54,1%) menyatakan baik, 14 responden (37,8%) menyatakan sangat baik, dan 3 responden (8,1%) menyatakan cukup baik, sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “baik”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada sebanyak 37 karyawan PT. JBA Indonesia Pekanbaru sudah memberikan dukungan baik mengerjakan pekerjaan dengan cetakan dapat membantu dalam menyelesaikan tugas dengat

tepat, dan cepat sehingga pekerjaan yang diselesaikan dapat berjalan dengan target yang ingin dicapai perusahaan.

Berikut ini tanggapan responden mengenai karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan dadakan atas pekerjaan sesuai target yang ditentukan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.21
Tanggapan responden mengenai karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan dadakan atas pekerjaan sesuai target yang ditentukan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	19	51,4
Baik	12	32,4
Cukup Baik	6	16,2
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan dadakan atau pekerjaan sesuai target yang ditentukan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 19 responden (51,4%) menyatakan Sangat Baik, 12 responden (32,4%) menyatakan baik, dan 6 responden (16,2%) menyatakan Cukup Baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “Sangat Baik”

Melakukan pekerjaan dadakan atau pekerjaan sesuai target yang ditentukan tentu membuat karyawan dapat lebih memaksimalkan kinerjanya

dengan Baik, dengan target tersebut hasil yang dicapai perusahaan akan berjalan lebih baik untuk memajukan perusahaan.

Berikut ini tanggapan responden mengenai karyawan yang sanggup untuk kerja lembur pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.22

Tanggapan responden mengenai karyawan yang sanggup untuk kerja lembur

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	17	45,9
Baik	19	51,4
Cukup Baik	1	2,7
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Total	37	100,0

Sumber: Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan yang sanggup untuk kerja lembur pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan, diketahui 19 responden (51,4%) menyatakan baik, 17 responden (45,9%) menyatakan sangat baik, dan 1 responden (2,7%) menyatakan cukup baik. sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “Sangat Baik”

Kerja lembur pada dasarnya bersifat sukarela dalam kondisi tertentu pekerjaan harus segera diselesaikan untuk kepentingan perusahaan.

4.3.2 Analisis Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Berikut ini tanggapan responden dilihat dari kuantitas kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 5.23

Tanggapan responden mengenai karyawan yang mempunyai tingkat Pencapaian kerja yang dihasilkan telah sesuai dengan harapan perusahaan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	13	35,1
Baik	13	35,1
Cukup Baik	9	24,3
Kurang Baik	1	2,7
Tidak Baik	1	2,7
Total	37	100,0

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan yang mempunyai tingkat pencapaian kerja yang dihasilkan telah sesuai dengan harapan perusahaan PT. JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 Karyawan. Diketahui 13 responden (35,1%) menyatakan baik dan sangat baik, 9 resonden (24,3%) menyatakan cukup baik, dan 1 responden (2,7%) menyatakan kurang baik dan tidak baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “Baik”.

Tingkat pencapaian kerja termasuk target yang harus dicapai dan menjadi kewajiban karyawan sebagai ikatan, sehingga harus jelas karena akan menjadi penilaian kinerja bagi karyawan terhadap perusahaan.

Berikut ini tanggapan responden mengenai karyawan yang ditetapkan perusahaan untuk mencapai target kerja dengan penuh tanggung jawab pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.24

**Tanggapan responden mengenai karyawan yang ditetapkan
Perusahaan untuk mencapai target kerja dengan penuh tanggung jawab**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	19	51,4
Baik	13	35,1
Cukup Baik	3	8,1
Kurang Baik	1	2,7
Tidak Baik	1	2,7
Total	37	100,0

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan yang ditetapkan perusahaan untuk mencapai target kerja dengan penuh tanggung jawab pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 19 responden (51,4%) menyatakan sangat baik, 13 responden (35,1%) menyatakan baik, 3 responden (8,1%) menyatakan cukup baik dan 1 responden (2,7%) menyatakan kurang baik dan tidak baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “Sangat Baik”.

Mencapai target kerja tentu menjadi tanggung jawab karyawan karena jika targetnya tercapai maka karyawan tersebut dapat memberikan hal yang ter Baik untuk perusahaan.

Berikut ini tanggapan responden mengenai karyawan yang dapat menyelesaikan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.25

Tanggapan responden mengenai karyawan yang dapat menyelesaikan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	19	51,4
Baik	17	45,9
Cukup Baik	1	2,7
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Total	37	100,0

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan yang dapat menyelesaikan beban kerja yang menjadi tanggung jawab pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 19 responden (51,4%) menyatakan sangat baik, 17 responden (45,9%) menyatakan cukup baik, dan 1 responden (2,7%) menyatakan kurang baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “sangat baik”.

Beban kerja dapat mengembangkan karir yang diinginkan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, adanya system yang layak maka kinerjanya dapat bekerja lebih optimal terhadap perusahaan.

5.3.3 Analisis Ketepatan Waktu

Sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada tepat waktu yang tepat yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

Berikut ini tanggapan responden berdasarkan ketepatan waktu pada PT JBA Indonesia Pekanbaru

Tabel 5.26

Tanggapan Responden mengenai karyawan yang menyelesaikan pekerjaan sampai selesai dengan baik dan tepat waktu

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	11	29,7
Baik	18	48,6
Cukup Baik	6	16,2
Kurang Baik	2	5,4
Tidak Baik	-	-
Total	37	100,0

Sumber :Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan yang menyelesaikan pekerjaan sampai selesai dengan baik dan tepat waktu pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 18 responden (48,6%) menyatakan baik, 11 responden (29,7%) menyatakan sangat baik, 6 responden (16,2%) menyatakan cukup baik dan 2 responden (5,4%) menyatakan kurang baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “baik”. Kunci menyelesaikan pekerjaan baik dan tepat waktu adalah dengan bertanggung jawab. Semua yang dihasilkan akan

menjadi lebih baik apabila karyawan dapat menyelesaikan dengan penuh tanggung jawab dengan menyelesaikan setiap kesempatan.

Berikut ini tanggapan responden mengenai karyawan yang disiplin dalam bekerja pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.27

Tanggapan Responden mengenai karyawan yang disiplin dalam bekerja

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	10	27
Baik	21	56,8
Cukup Baik	6	16,2
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Total	37	100,0

Sumber : Data Olahan

Dari tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai karyawan yang menyelesaikan pekerjaan sampai selesai dengan baik dan tepat waktu pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 21 responden (56,8%) menyatakan baik, 10 responden (27%) menyatakan sangat baik, dan 6 responden (16,2%) menyatakan cukup baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “baik”.

Disiplin yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketentuan perusahaan, jadi karyawan dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja kerja bagi para karyawannya.

Berikut ini tanggapan responden mengenai karyawan yang melakukan tugas dengan tepat waktu pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.28

Tanggapan Responden mengenai karyawan yang melakukan tugas dengan tepat waktu

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	21	56,8
Baik	14	37,8
Cukup Baik	2	5,4
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Total	37	100,0

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden karyawan yang menyelesaikan pekerjaan sampai selesai dengan baik dan tepat waktu pada PT JBA Indonesia Pekanbaru sebanyak 37 karyawan. Diketahui 21 responden (56,8%) menyatakan dengan sangat baik, 14 responden (37,8%) menyatakan baik, dan 2 responden (5,4%) menyatakan cukup baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari klasifikasi jawaban terbanyak adalah jawaban “Sangat Baik”.

Berikut ini rekapitulasi responden Indikator Kinerja Karyawan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.29

Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Kinerja Karyawan

Dimensi	Item Pertanyaan	Frekuensi					Skor	Total Skor	Persentase %
		SB	B	C B	T B	ST B			
Kualitas Kerja	Skil yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	14	13	10	-	-	152	636	17,18
	Mengerjakan pekerjaan dengan cekatan	14	20	3	-	-	159		
	Melakukan pekerjaan dadakan/pekerjaan sesuai target yang ditentukan	19	12	6	-	-	161		
	Sanggup kerja lembur	17	19	1	-	-	164		
Kuantitas Kerja	Pencapaian Kerja yang dihasilkan sesuai harapan perusahaan	13	13	9	1	1	147	472	12,75
	Perusahaan menetapkan target kerja dengan tanggung jawab	19	13	3	1	1	159		
	Menyelesaikan beban kerja yang menjadi tanggung jawab karyawan	19	17	1	-	-	166		
Ketepatan Waktu	Mengerjakan pekerjaan sampai selesai dengan baik dan tepat waktu	11	18	6	2	-	149	468	12,64
	Disiplin dalam bekerja	10	21	6	-	-	152		
	Melakukan tugas dengan tepat waktu	21	14	2	-	-	167		
Nilai rata-ratanya adalah 158							1576	42,59	

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan rekapitulasi dari keseluruhan tanggapan responden mengenai kinerja karyawan pada PT JBA Indonesia Pekanbaru seperti terdapat pada tabel di atas, total bobot jawaban responden keseluruhan mencapai 1576 dengan nilai rata-ratanya adalah 158. Dengan demikian, sesuai dengan kategori pengukuran yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja di perusahaan tersebut berkategori Sangat Baik dengan rentang skalanya (Jumlah sampel x (nilai tertinggi skor -1)/nilai tertinggi skor).

Berikut dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi (maksimal) dan nilai terendah (minimal) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Maksimal} \Rightarrow 10 \times 5 \times 37 = 1850$$

$$\text{Nilai Minimal} \Rightarrow 10 \times 1 \times 37 = 370$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{1850 - 370}{5} = \frac{1480}{5} = 296$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi dari variabel Komunikasi Internal XY Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Baik} = 1555 - 1850$$

$$\text{Baik} = 1259 - 1554$$

$$\text{Cukup Baik} = 963 - 1258$$

$$\text{Tidak Baik} = 667 - 962$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 370 - 666$$

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden, dapat diketahui bahwa Komunikasi Internal pada kinerja karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru berada pada kategori sangat baik dengan nilai 1576 yang mana berada diantara 1555 – 1850.

5.4 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan yang ingin di ukur. Validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang diperoleh sebenarnya diharapkan dapat menggambarkan atau meberikan skor atau nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Pada penelitian ini akan dibahas hal menyangkut validitas untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan itu telah mengukur aspek yang sama. Untuk itu dipergunakan validitas konstruk.

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel atau item dengan skor total variabel. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan teknik korelasi *product moment*. Diketahui responden berjumlah 37 karyawan pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka nilai kritis korelasi *product moment* atau r- tabel besarnya 0,325.

5.4.1 Uji Validitas Kuesioner Kinerja Karyawan (X)

Berikut adalah hasil pengolahan uji validitas variabel komunikasi:

Tabel 5.30

Uji Validitas Variabel Komunikasi

NO	Item Pertanyaan	Korelasi Product Moment (r- hitung)	Korelasi Tabel r- tabel	Keterangan
1	Instruksi Pekerjaan	0,463	0,325	Valid
2	Informasi kebijakan	0,430	0,325	Valid
3	Pengarahan	0,539	0,325	Valid
4	Prosedur pekerjaan	0,782	0,325	Valid
5	Sanksi tidak menjalankan tugas utama	0,431	0,325	Valid
6	Menyampaikan laporan/ mengadukan kesulitan pekerjaan	0,714	0,325	Valid
7	Memberikan saran dan terbuka menyampaikan pendapat tentang pekerjaan	0,617	0,325	Valid
8	Menyampaikan aspirasi mengenai hal pekerjaan	0,747	0,325	Valid
9	Memberitahu mengenai pekerjaan yang berlangsung	0,439	0,325	Valid
10	Mencari solusi masalah yang hanya melalui atasan	0,691	0,325	Valid
11	Berdiskusi dengan karyawan lain untuk memecahkan masalah dalam pekerjaan	0,490	0,325	Valid
12	Memberi dukungan kepada rekan karyawan	0,777	0,325	Valid
13	Mendamaikan/ menengahi perbedaan persepsi dengan karyawan	0,556	0,325	Valid
14	Mendiskusikan masalah yang ada di tempat kerja	0,678	0,325	Valid
Koefisien reabilitas Alpha Cronbach = 0,863				

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 25

Analisis validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Item pernyataan atau pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai *r*-hitung yang lebih besar dari *r* tabel, yaitu dapat dilihat hasilnya adalah : Variabel komunikasi internal (X) memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,863 hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa dari pengujian validitas seluruh item yang mempunyai nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel 0,325 sehingga item kuesioner valid dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

5.4.2 Uji Validitas Kuesioner Kinerja Karyawan (Y)

Berikut adalah reaptulasi hasil uji validitas kinerja karyawan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.31

NO	Item Pertanyaan	Korelasi Product Moment (r- hitung)	Korelasi Tabel r- tabel	Keterangan
1	Skill yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	0,686	0,325	Valid
2	Mengerjakan pekerjaan dengan cekatan	0,338	0,325	Valid
3	Melakukan pekerjaan dadakan/pekerjaan sesuai target yang ditentukan	0,402	0,325	Valid
4	Sanggup kerja lembur	0,470	0,325	Valid
5	Pencapaian kerja yang dihasilkan sesuai harapan perusahaan	0,593	0,325	Valid
6	Perusahaan menetapkan target kerja dengan tanggung jawab	0,528	0,325	Valid

7	Menyelesaikan beban kerja yang merjadi tanggung jawab karyawan	0,569	0,325	Valid
8	Mengerjakan pekerjaan sampai selesai dengan baik dan tepat waktu	0,374	0,325	Valid
9	Disiplin dalam bekerja	0,599	0,325	Valid
10	Melakukan tugas dengan tepat waktu	0,578	0,325	Valid
Koefisien reabilitas Alpha Cronbach = 0,678				

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 25

Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa dari pengujian validitas seluruh item yang mempunyai nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel 0,325 sehingga item kuesioner valid dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

5.5 Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini teknik untuk menghitung indeks realibilitas yaitu dengan teknik belah dua. Teknik ini diperoleh dengan membagi item-item yang sudah valid secara acak menjadi dua bagian. Skor untuk maing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga diperoleh skor untuk masing-masing item belahan.

5.5.1 Uji Reabilitas X

Berikut adalah hasil uji reabilitas pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.32

Hasil Uji Reabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	14

Sumber: Data Olahan SPSS 25

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa soal item pertanyaan berjumlah 14 dengan nilai reabilitas *alpha cronbach* untuk kinerja karyawan (X) sebesar 0,863. Adapun uji reabilitasnya dengan nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,6 nilai *alpha cronbach* untuk kinerja karyawan (X) sebesar 0,863, dan disimpulkan penelitian ini reliabel.

5.5.2 Uji Reabilitas Y

Berikut adalah hasil uji reabilitas variabel Y pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.33

Hasil Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.678	10

Sumber: Data Olahan SPSS 25

Uji reliabilitas dari masing masing factor dengan menggunakan uji *alpha cronbach*. Menurut Wiratna Sujerweni (2014), Kuesioner dinyatakan reliable jika mempunyai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,6 nilai *alpha cronbach* untuk kinerja karyawan (Y) sebesar 0,678. hasil penelitian menunjukkan bahwa kuesioner penelitian untuk masing-masing indicator reliabel, karena nilai *alpha cronbach* dari variabel Y lebih besar dari 0,6.

5.6 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat dilihat pada tabel 4,36 sebagai berikut:

Tabel 4.36 Hasil Perhitungan Regresi Sederhana Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Model	Nilai	Signifikan	Arah	Pengaruh
Y	18,871	0,001 < 0,05	(+)	Berpengaruh
X	,400	0,000 < 0,05	(+)	

Dari tabel 4.36 diatas, variabel komunikasi internal nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan, ini berarti H0 Ditolak dan H1 diterima. Ukuran Komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kondisi ini terjadi karena komunikasi internal dapat memberi efek yang berkebalikan dengan efek terhadap inerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian M. Kiswanto (2013) yang menemukan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang

positif dan signifikan antara insentif terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Apabila terjadi peningkatan komunikasi internal, maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan. Buruknya komunikasi didorong oleh seberapa parah hubungan interpersonal yang buruk akan mempengaruhi perilaku dan cara berkomunikasi orang yang ada dalam suatu organisasi atau instansi.

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan dan selalu menjalin hubungan dengan siapapun, karena hubungan tersebut merupakan efek yang sangat signifikan dalam kehidupan. Ketika seseorang ditanya, sebetulnya apakah yang membuat ia hidup begitu berarti dan berkontribusi terhadap kebahagiaan. Maka pada umumnya mereka menanyakan tentang hubungan yang dekat dengan seseorang.

5.6.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui hasil dari analisis regresi sederhana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

a. Menentukan Persamaan Regresi

Menentukan persamaan regresi linier antara variabel bebas yaitu komunikasi dan variabel tak bebas yaitu kinerja kerja dilakukan berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS Versi 25:

Tabel 5.34

Output SPSS untuk Analisis Persamaan Regresi Linier

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	18,871	5,346		3,530	,001
Komunikasi Internal	,400	.090	,602	4,458	,000

Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Dependent Variable Kinerja

Berdasarkan data output SPSS pada tabel di atas dinilai koefisien regresi sebagai berikut:

$$\text{-konstanta (a)} = 18,871$$

$$\text{-koefisien regresi variable X (b)} = 0,400$$

Dari data tersebut maka persamaan regresi linier antara variable bebas yaitu komunikasi dan variable tak bebas kinerja kerja yang diperoleh adalah:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 18.871 + 0,400 (X)$$

Hal ini berarti terdapat hubungan linier yang positif antara variabel komunikasi dan variabel kinerja pada perusahaan tersebut, yaitu setiap peningkatan sebesar satu-satuan variabel komunikasi, maka kinerja kerja karyawan akan bertambah atau meningkat sebesar 0,4 atau 40%. Apabila tidak ada perubahan variabel komunikasi, maka kinerja kerja karyawan adalah sebesar 18,871

5.6.2 Analisis Korelasi dan Determinasi

Analisis koefisien korelasi berguna untuk menentukan tingkat hubungan antara variabel X dan Y, yaitu dalam hal ini adalah korelasi antar variabel komunikasi dan variabel kinerja kerja karyawan.

Berikut disajikan tabel mengenai analisis koefisien korelasi pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.35

Output SPSS untuk Analisis Koefisien Korelasi (R)

Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	,602	,362	,344	3,063

Sumber : Data Olahan

a. Predictors: (Constant), komunikasi

Sesuai dengan output SPSS pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,602. dari nilai koefisien korelasi itu maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi atau hubungan Kuat antara variabel komunikasi dan variabel kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar perubahan variabel tak bebas (Y) dapat dipengaruhi variabel bebas (X) digunakan koefisien determinansi (R^2).

Hasil perhitungan dari analisis ini digunakan output SPSS pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.36

Output SPSS untuk Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R	Std Error of The Estimate
1	,602	,362	,344	3,063

Sesuai dengan output SPSS pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien Determinasi (R²) sebesar 0,362 berdasarkan dari nilai koefisien determinasi (R²) itu dapat disimpulkan bahwa 36,2% perubahan variabel kinerja karyawan pada perusahaan tersebut dapat disebabkan oleh variabel komunikasi, sedangkan sisanya disebabkan oleh pengaruh faktor variabel lain yang tidak dianalisis di penelitian ini

Pengaruh variabel lain ditentukan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Py\epsilon &= \sqrt{1 - R^2} \\
 &= \sqrt{1 - 0,362} \\
 &= 0,638
 \end{aligned}$$

Maka pengaruh variabel lain terhadap kinerja kerja karyawan adalah sebesar 0.638 atau 63,8%. Adapun variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain yakni seperti kebijakan kompensasi, pendidikan dan pelatihan, sistem rekrutmen dan seleksi karyawan, dan kepemimpinan.

5.6.3 Uji-t

Uji-t berguna untuk mengetahui signifikan atau keberartian hubungan antar variabel X dan Y yang dianalisis. Untuk melakukan Uji-t ini digunakan output Spss, sebagai berikut:

Tabel 5.37

Output SPSS untuk Uji-t// Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	18,871	5,346		3,530	,001
komunikasi	,400	,090	,602	4,458	,000

a. Dependent Variabel : Kinerja

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai t-hitung adalah sebesar 4,458. Adapun kriteria yang digunakan dalam Uji-t ini adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, ada pengaruh variabel X terhadap Y atau H_1 diterima H_0 ditolak
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y atau H_0 diterima
- Dimana $t_{tabel} = t (1/2 \alpha)$ dengan taraf nyata (α) = 0,05 dan derajat bebas n-k-1 (n= Jumlah sampel; k= Jumlah variabel)

Sedangkan Hipotesis diuji yaitu:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi internal terhadap kinerja kerja karyawan

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi internal terhadap kinerja kerja karyawan

Dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= t(\alpha / 2 : n-k-1) \\
 &= (0,05 / 2 : 37 - 1 - 1) \\
 &= 0,025 : 35 \\
 &= 2,030
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, karena $t\text{-hitung} (4,458) > t\text{-tabel} (2,030)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa : terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Berdasarkan Uji-t tersebut, dapat dikatakan bahwa semakin baik komunikasi, maka semakin meningkat pula kinerja yang dapat dicapai karyawan.

5.7 Pembahasan

Secara parsial variabel independen yaitu komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada pembahasan di bawah ini:

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa kinerja karyawan ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT JBA Indonesia cabang Pekanbaru. Hal ini dapat diartikan bahwa, jika komunikasi internal yang dibangun oleh suatu perusahaan baik maka akan sebaik pula kinerja karyawannya dan dapat meningkatkan hasil kinerja karyawan PT JBA Indonesia pada bidang Pelelangan di Pekanbaru.

Untuk dapat mewujudkan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan dengan baik adalah diperlukan adanya kerjasama dari anggotanya, yaitu pihak internal di dalam perusahaan, apabila pihak-pihak internal didalam perusahaan itu memiliki kerjasama yang baik, kompak, dan mengutamakan kepentingan perusahaan, maka hal ini menciptakan suatu iklim kerja yang kondusif dalam perusahaan dan sudah tentu kinerja perusahaan tersebut akan menjadi lebih baik pula.

Hasil penelitian ini mendukung teori dari Davis dan Singodimendjo (Sutrisno, 2011: 96) mengatakan bahwa meningkatnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu komunikasi internal yang baik serta meningkatnya disiplin kerja. Selain itu penelitian ini mendukung pula kajian empirik dari hasil penelitian Dwi Anugerah (2018) yang menemukan bahwa Komunikasi organisasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Apabila terjadi peningkatan komunikasi internal, maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan. Buruknya komunikasi didorong oleh seberapa parah hubungan interpersonal yang buruk akan mempengaruhi perilaku dan cara berkomunikasi orang yang ada dalam suatu organisasi atau instansi. Hubungan tersebut merupakan efek yang sangat signifikan dalam kehidupan. Ketika seseorang ditanya , sebetulnya apakah yang membuat ia hidup begitu berarti dan berkontribusi terhadap kebahagiaan. Maka pada umumnya mereka menanyakan tentang hubungan yang dekat dengan seseorang.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. JBA Indonesia Pekanbaru baik yang di analisis secara deskriptif, dengan jumlah responden sebanyak 37 orang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian populasi tidak mencapai seratus, maka tidak di Tarik sampel, untuk itu penelitian ini merupakan penelitian populasi dan teknik pengambilan sampel seluruh karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru. Metode pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi di gunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini membahas pengaruh komunikasi Internal dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. JBA Indonesia Pekanbaru.
2. Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. JBA Indonesia Pekanbaru adalah benar karena dapat dibuktikan secara statistik.
3. Diperoleh nilai koefisien korelasi (R) bernilai positif dan berada pada kategori kuat

4. Jadi hipotesa yang di ajukan adalah “komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. JBA Indonsia Pekanbaru

6.2 Saran

Berdasarkan hasil ini, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan komunikasi organisasi, perlu dilakukan optimalisasi progam-progam komunikasi yang sudah ada oleh masing masing bidang, selain itu juga perlu dibentuk tim-tim khusus yang bertugas membahas informasi-informasi penting yang berada di perusahaan tersebut.
2. Upaya meningkatkan kinerja karyawan sebaiknya organisasi diharapkan bisa menjaga komunikasi dengan baik agar hubungan antara karyawan terjalin dengan baik khusus untuk rekan kerja maupun pihak yang berkepentingan.
3. Perusahaan harus mewujudkan suasana kerja yang nyaman, seperti terciptanya bagi karyawan sehingga karyawan dapat lebih berkerja guna meningkatkan kinerja dan berprestasi untuk mencapai visi misi perusahaan.
4. Sumberdaya manusia sangat penting perannya dalam sebuah instansi oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dikelola sedemikian rupa sehingga menghasikan tercapainya efesiensi dan efektivitas organisasi di perusahaan.

5. Tanggapan responden yang paling sedikit terdapat pada indikator mencari solusi masalah pada atasan sehingga di sarankan agar para karyawan lebih berani lagi untuk mengajak atasannya dalam mencari solusi dalam pelaksanaannya.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Agus Tulus, Moh. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Agustini, Annisa. 2013. *Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi*. Jurnal, 89-108.
- Andini, Dewi & Yusrawati. 2015. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (Skpd) Kabupaten Empat Lawang Sumatera Selatan*. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akutansi I Vol. 24 No. 1 Juni 2015.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni Muhammad. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bacal, Robert, 2011. *Performance Management. Terjemahan Surya Dharma dan Yanuar Irawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bernardin, H. John dan Russel. 2013. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Ahli Bahasa Achmad S. Ruky. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Daft, Richard.L & Marcic, Dorothy .2013. *Management The New Workplace (8th ed)*. Canada : South Western Cengage Learning.

- Dharma, Agus. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosdakarya.
- Didi, Wandu. 2019. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Provinsi Banten*. Jurnal.18-30.
- Edy Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke Enam*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung, Rosda.
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hikayat, B. (2010). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT Millenium Penata Futures Bandung*. Bandung: Universitas Widyatama.
- Indrastuti, Sri. 2012. *Peran Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja dan Kinerja Pegawai serta Kualitas Pelayanan*. Pekanbaru: UIR PRES.
- Jackson, Schuler, Werner 2010, *Managing Human Resources*, Cengage

Learning. Singapore.

Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif, cet.2*, Jakarta: UIN Maliki Press.

Keith Davis dalam Mangkunegara, 2011. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja. : untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gajahmada University Press.

Mangkuenegara, A. P. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

Merchant, K.A. and Stede, W.A. 2010. *Management Control Systems: Performance Measurement, Evaluation, and Incentives. 2nd Edition*. London: Prentice Hall.

Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Munthe, Kristina. 2017. *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal, 86-97.

Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Syam,

Pace R. Wayne dan Faules Don F, 2010. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pace R., W., & F., F. D. (2010). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Purwanto. 2013. *Evaluasi hasil belajar*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Ridwan A. 2016. *Komunikasi Antarbudaya. Bandung (ID): CV Pustaka Setia.*
- Riniwati, H. (2011). *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM.* Malang: UB Press.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2013. *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rudolf F. Verderber 2011:28. *Terjemahan Features dan details product information.* Cengage Learning. U.S.A.
- Schermerhorn, John R.2013. *Management, 12th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.*
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2014 . *Teori Komunikasi Edisi 3.* Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Soobaroyen, Teeroven. 2016. *Management Control System and Dysfunctional Behavior : An Emprical Investigation.* United Kingdom. University of Wales, Aberystwyth.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.
- Suharsono dan Dwiantara, Lukas. 2013. *Komunikasi Bisnis: Peran Komunikasi Interpersonal dalam Aktivitas Bisnis.* Yogyakarta: CAPS.
- Sukmadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Bandung.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana.
- Toha Miftah. 2010. *Pembinaan Organisasi, proses dianosa dan intervensi, Manajemen Kepemimpinan.* Yogyakarta: Gava Media.

Yulianita, A. 2017. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Cv. Cipta Nusa Sidoarjo (Doctoral dissertation).
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

