

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR WILAYAH V MANADO**

Monica G. E. Pandelaki¹, Jeaneta J. Rumerung²

Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik, (0431) 815212

¹Politeknik Negeri Manado, Jurusan Administrasi Bisnis

² Politeknik Negeri Manado, Jurusan Administrasi Bisnis

Monicagrace628@gmail.com, rumerungj310167@gmail.com

ABSTRACT

Human resources are very important organizational assets, namely as thinkers, planners, and controlling organizational activities, therefore their existence in an organization cannot be replaced by other resources. Human resources as the driving force of the organization to communicate every time they carry out their organizational activities. Continuous good communication is needed to produce good performance from employees. The purpose of this study is to determine the effect of communication on employee performance at PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado. This type of research is quantitative research and research methods use research methods Descriptive namely describing phenomena or problems that occur in an object of research. The population taken is all the employees in PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado with the total of 55 employees while the sample is 30 respondents. The analysis used is regression analysis and simple correlation. The results of the research analysis show that Communication has a very strong and significant relationship to Employee Performance in PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado with $R=0,718$ and coefficient determination 51,6% determine of communication by employee performance and 48,4% is determine with another factor. For that reason, communication needs to be considered by companies in general in improving employee performance, so that what becomes the company's goals can be achieved. And as a suggestion, so that communication goes well, employees should need to maintain good relations with their leaders or fellow employees. In order to create good communication in the company so that work is carried out smoothly and improve employee performance.

Keywords : Communication and Performance

1. PENDAHULUAN

Komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting, karena tanpa adanya komunikasi yang baik maka organisasi dan perusahaan juga tidak akan bisa berjalan dengan baik. Menurut Redi Panuju (2001) komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan suatu sinergi. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk

mempengaruhi dan mengubah informasi yang dimiliki serta tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelolah komunikasi dalam organisasi.

Proses komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan berbagai masalah yang dapat berdampak kurang baik terhadap pencapaian suatu organisasi terutama dengan timbulnya kesalah pahaman dan konflik yang mungkin akan terjadi. Komunikasi yang baik yaitu dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka dapat mengerjakannya dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka jika sedang berada dibawah standar.

Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Hersey and Blanchard, 1933). Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Setiap karyawan mempunyai kemampuan berdasarkan pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja dan kepuasan kerja yang dirasakannya. Namun, karyawan juga mempunyai kepribadian, sikap dan perilaku yang mempengaruhi kinerjanya. Pengertian kinerja karyawan menunjuk kepada kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja karyawan akan meningkat apabila mereka terlibat aktif dalam proses kegiatan pada organisasi atau perusahaan dimana mereka bekerja. Dengan mereka terlibat dalam proses kegiatan maka karyawan akan tahu dengan jelas mengenai apa yang harus dikerjakan yang berkaitan dengan tujuan organisasi atau perusahaan.

Komunikasi yang baik dan kinerja yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dari perusahaan tersebut. Komunikasi yang baik akan mampu mengembangkan tugas yang diembannya sehingga kinerja karyawan dalam perusahaan dapat menjadi lebih baik. Begitupun sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalin hubungan yang baik maka yang akan muncul adalah sikap otoriter atau sikap yang acuh, perbedaan pendapat sampai akan menimbulkan konflik yang berkepanjangan yang akan berdampak pada hasil kerja yang menjadi tidak maksimal. Komunikasi yang berlangsung dengan baik dapat menunjang organisasi perusahaan mencapai tujuannya terutama organisasi PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado.

PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado merupakan kantor wilayah di daerah Manado yang melakukan seluruh sistem kerja dari kantor cabang dan unit untuk dikirimkan langsung ke kantor pusat yang ada di Jakarta. Dalam hubungan kerja kantor cabang dan unit dengan kantor pusat dibutuhkan komunikasi yang baik agar system kerja perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Penerapan Komunikasi merupakan faktor penting dalam menunjang kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado. Beberapa kendala terkait dengan konsep pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado sering menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaan aktivitas kerja karyawan. Komunikasi belum berlangsung secara efektif dan optimal. Hal ini ditunjukkan pada saat pimpinan memberikan arahan dan instruksi kerja kepada karyawan, banyak karyawan yang tidak mendengarkan dengan jelas apa yang pimpinan berusaha sampaikan sampai mengakibatkan perbedaan pendapat yang cukup besar. Pada saat pimpinan wilayah memberikan arahan saat pertemuan *morning briefing* tentang pencapaian target untuk mempertahankan kantor wilayah sebagai nomor satu, tidak berlangsung dengan baik karena informasi yang disampaikan tidak diterima dan dipahami dengan baik.

Hambatan dalam komunikasi juga terjadi ketika manajer logistik menyampaikan informasi berupa arahan bahwa kendaraan-kendaraan karyawan yang ada di halaman kantor agar diparkir didalam basement kantor tapi banyak yang karyawan yang tidak menanggapi Informasi tersebut sehingga banyak nasabah yang akan melakukan transaksi di kantor cabang kesusahan untuk menemukan tempat parkir untuk kendaraan mereka sehingga akhirnya mereka tidak jadi melakukan transaksi tersebut yang berimbas pada target kantor yang tidak tercapai. Hambatan komunikasi antara sesama karyawan masih sering terjadi mis komunikasi karena ketidakjelasan dalam menyampaikan informasi, masalah yang penulis amati yaitu seperti pada saat keluar surat ketetapan tentang pakaian atau dresscode yang baru untuk dipakai setiap harinya oleh karyawan, hanya beberapa karyawan yang mengetahui jika pakaian yang dipakai telah diubah karena mereka tidak menerima informasi dari karyawan yang telah mengetahui informasi itu terlebih dahulu, maka terjadi miskomunikasi dan konflik saat diadakannya *morning briefing*.

Arus komunikasi secara diagonal atau komunikasi silang antara karyawan di department yang satu dengan department lain yang masih kurang optimal seperti pada saat karyawan yang seharusnya memberikan informasi tentang laporan keuangan non-tunai setiap hari pada karyawan bagian keuangan tidak menginformasikan kembali tentang laporan keuangan yang harus diterima

oleh Karyawan bagian keuangan, ketika Karyawan bagian keuangan mencoba menghubungi karyawan yang bersangkutan nomor yang dituju tidak dapat dihubungi sehingga mengakibatkan konflik internal antara bagian keuangan kantor wilayah dan kantor cabang. Hambatan lain yang terjadi antara karyawan departemen satu dengan departemen yang lain adalah saat bagian keuangan yang sudah kehabisan stok untuk perlengkapan yang harus meminta ijin untuk mengambil barang baru dengan surat permintaan barang ke bagian logistic, tapi bagian logistic yang menunda-nunda pemberian perlengkapan ke bagian keuangan yang membuat bagian keuangan terlambat mendapatkan perlengkapan tersebut sehingga berakibat pada pekerjaan mereka yang tertunda karena bagian logistic mengabaikan informasi yang telah disampaikan. Permasalahan inilah yang menyebabkan kinerja karyawan menurun dan hasil kerja mereka pun jadi kurang maksimal.

Permasalahan lainnya yaitu beberapa karyawan yang kurang teliti dalam bekerja karena instruksi kerja kurang jelas sehingga mengakibatkan pekerjaannya tidak berjalan dengan baik. Masih ada karyawan yang belum tepat waktu dalam mengerjakan tugasnya, dan terdapat beberapa karyawan menunda penyelesaian pekerjaannya karena tidak mengikuti arahan dari pimpinan dan tidak mendengarkan saran dari rekan kerjanya sehingga mengakibatkan pekerjaannya tidak selesai tepat waktu. Permasalahan inilah yang menyebabkan kinerja karyawan menurun yang dapat dilihat dari hasil kerja yang kurang maksimal.

2. LANDASAN TEORI

a. Konsep Komunikasi

Pengertian Komunikasi

Menurut Lydia Harlina Martono & Satya Joewana (2008), Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Empat komponen inti dari komunikasi adalah sumber, penerima, pesan dan saluran. Selanjutnya definisi komunikasi menurut Nurudin (2016) proses komunikasi adalah usaha menyampaikan suatu gagasan untuk menerima umpan balik dari gagasan yang kita sampaikan.

Mulyana, D. (2008) menjelaskan komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respon pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau symbol, baik bentuk verbal (kata-kata) atau bentuk non-verbal (non kata-kata), tanpa harus

memastikan terlebih dahulu bahwa kedua pihak yang berkomunikasi punya suatu system symbol yang sama. Menurut Hovland (2009) menyatakan komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*)

Kembali menurut Nurudin (2016) Komunikasi dapat terjalin jika unsur-unsur dalam komunikasi terpenuhi. Tiga unsur pokok yang terdapat dalam komunikasi yaitu usaha, penyampaian pesan antar manusia. Jika salah satu unsur hilang maka komunikasi tidak dapat berjalan.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli tersebut maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa Komunikasi adalah proses penyampaian atau pengiriman informasi dari satu pihak ke pihak yang lain.

Bentuk-bentuk Komunikasi

Menurut Dirman & Juarsih (2014) yakni ada empat bentuk – bentuk dalam komunikasi:

1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal merupakan komunikasi dengan diri sendiri dengan tujuan untuk berfikir, melakukan penalaran dan menganalisis.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan respon verbal maupun non verbal berlangsung secara langsung.

3. Komunikasi kelompok kecil, Komunikasi kelompok kecil adalah sekumpulan perorangan yang relatif kecil yang masing – masing dihubungkan oleh beberapa tujuan yang sama dan mempunyai derajat organisasi tertentu diantara mereka. Misalnya, komunikasi antar kepala jurusan dengan para dosen yang dipimpinnya.

4. Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa cetak maupun elektronik yang dikelola sebuah lembaga atau orang yang tersebar. Pesan-pesan secara umum disampaikan serentak.

5. Komunikasi Publik

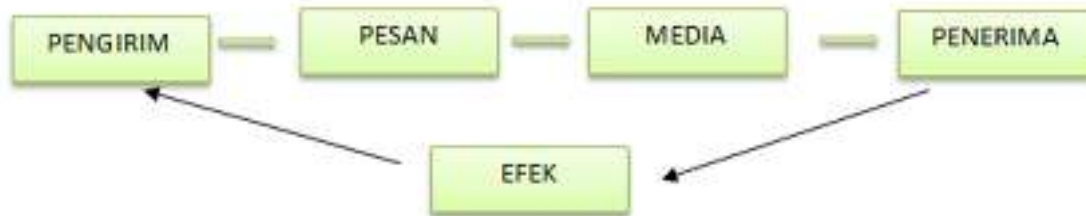
Komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah orang yang tidak bisa dikenali satu persatu.

Unsur-unsur Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang

sederhana ini, maka bisa dikatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur Komunikasi, yaitu :

Gambar 1
Unsur Komunikasi



Sumber : (Cangara,2012:25).

1. Pengirim Pesan. Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari pemikiran pengirim pesan. Sebelum mengirimkan pesan, pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan dikirimkannya. Menciptakan pesan adalah menentukan arti apa yang akan dikirimkan kemudian menyandikan arti tersebut ke dalam satu pesan. Sesudah itu baru dikirim melalui saluran.
2. Pesan. Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara.
3. Saluran. Saluran adalah jalan yang dilalui dari si pengirim dengan si penerima. Channel yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan dengar. Di samping itu kita juga dapat menerima pesan melalui alat indera penciuman, alat pengecap dan peraba.
4. Penerima Pesan. Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.
5. Efek. Efek adalah respon terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan.

Indikator Komunikasi

Menurut Gibson *et al.* (1997) indicator variabel komunikasi (X) yang akan diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam perusahaan, Untuk lebih mudah dimengerti komunikasi vertikal adalah komunikasi antara pimpinan dan karyawannya begitun sebaliknya.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan sama, yaitu komunikasi antara sesama karyawan.

3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi yang berbeda, dimana kedua pihak tidak berada pada jalur struktur yang sama. Yang dimaksud adalah sesama karyawan dari dalam satu perusahaan tapi dalam divisi yang berbeda-beda.

b. Konsep Kinerja

Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2001), Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam mengemban tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Yang dimaksud dengan kualitas di sini adalah dilihat dari segi kebersihan, kehalusan dan ketelitian dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Sedangkan, yang dimaksud dengan kuantitas itu dilihat dari banyaknya jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai atau karyawan tersebut.

Bernardin dan Russel dalam Ruky, (2002) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Pengertian kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson dan Ivancevich, 1994)

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2006)

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seorang pegawai atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau instansi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama.

Indikator Kinerja

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator yaitu Robbins, 2006:260.

- a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan
- b. Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dilaksanakan dan dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas merupakan pekerjaan yang dilakukan menggunakan segala sumber daya yang ada seperti sarana dan prasarana yang ada di perusahaan

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variable yaitu, variable yang mempengaruhi (variabel *independent*) dan variabel yang dipengaruhi (variabel *dependent*). *Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi sebagai variabel bebas (independent) terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat (dependent).*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) *Metode deskriptif (Descriptif Metode)*

Metode ini dimana peneliti menggambarkan fenomena atau gejala sosial yang sedang terjadi pada suatu objek penelitian. Dalam hal ini dengan mengamati dan mendeskripsikan serta melakukan analisis pengukuran terhadap dua variabel utama yaitu, Komunikasi dan Kinerja karyawan.

2) *Metode Penelitian Lapangan (Field Research)*

Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai komunikasi dan kinerja karyawan.

3) *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan – bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan Komunikasi terhadap kinerja karyawan, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari menyebar kuesioner ke semua karyawan tetap maupun honor pada perusahaan di Manado yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado. Dalam hal ini yaitu data hasil kuesioner terhadap karyawan yang diolah langsung oleh Penulis.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis Deskriptif Statistik untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variabel dari jawaban kuesioner responden. Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 30 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan menggunakan fasilitas Data *Analysis* dari SPSS. Deskripsi variabel komunikasi dan kinerja dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 1. Deskripsi Varibel Penelitian Komunikasi (X) dan Kinerja (Y)

	X	Y
Mean	61	62
Standard Error	1.525266135	1.33901090046754
Median	60	63
Mode	60	61
Standard Deviation	8.354226682	7.33406474931375
Sample Variance	69.79310345	53.7885057471265
Kurtosis	4.86043341	0.181732075223901
Skewness	-1.171737542	-0.54263545219819
Range	44	29
Minimum	31	46
Maximum	75	75
Sum	1830	1862
Count	30	30
Confidence Level(95,0%)	3.119519463	2.73858474323333

Sumber : Pengolahan Data Primer (2020)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik variabel komunikasi pada tabel 1. diperoleh nilai Maximum 75 memiliki Range 44 serta nilai Variance 69.7831. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado memiliki variasi nilai yang signifikan sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Variabel kinerja karyawan diperoleh nilai Maximum 75 dan Minimum 46 memiliki Range 29 serta nilai Variance 53.7885. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado memiliki variasi nilai yang signifikan sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

b. Pengaruh Komunikasi pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado

Tabel 2. Hasil Korelasi Variabel Komunikasi (X) Terhadap Kinerja (Y)

	X	Y	X
Mean	61	62	61
Standard Error	1.525266135	1.33901090046754	1.525266135
Median	60	63	60
Mode	60	61	60
Standard Deviation	8.354226682	7.33406474931375	8.354226682
Sample Variance	69.79310345	53.7885057471265	69.79310345
Kurtosis	4.86043341	0.181732075223901	4.86043341
Skewness	-1.171737542	-0.54263545219819	-1.171737542
Range	44	29	44
Minimum	31	46	31
Maximum	75	75	75
Sum	1830	1862	1830
Count	30	30	30

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2020)

Tabel 2. menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antar variabel komunikasi (X) dan kinerja karyawan (Y). Koefisien korelasi R sebesar 0,718. Jadi, dapat dikatakan bahwa hubungan antar variabel komunikasi (X) dan kinerja karyawan (Y) memiliki hubungan erat (kuat).

Tabel 3. Model Summary

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.716 ^a	.516	.489	6.417	.516	27.656	1	38	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2020)

Tabel 3. menunjukkan *R Square* atau koefisien determinasi menunjukkan angka 0,516 hal ini menunjukkan 51,6% variabel komunikasi mempengaruhi variabel kinerja karyawan dan sisanya 48,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4. Coefficients

Coefficients			
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	
1	(Constant) 15,073	8,819	
	.730	.134	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2020)

Tabel 4. menunjukkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien untuk variabel komunikasi sebesar 0,730 dengan konstanta sebesar 15,073 sehingga diperoleh model persamaan regresi $Y = 15,073 + 0,730X$. Persamaan regresi menunjukkan adanya pengaruh yang positif variabel komunikasi terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan apabila Komunikasi meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan juga akan meningkat sebesar 73%.

Hasil pengujian analisa statistik menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa konsep komunikasi yang diterapkan pada perusahaan pada dasarnya sudah berlangsung dengan baik. Komunikasi Vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam perusahaan, artinya komunikasi berupa informasi yang disampaikan pimpinan kepada karyawan dimana pimpinan melaksanakan kebijaksanaan, peraturan dan prosedur kerja mengenai pelaksanaan kerja karyawan. Komunikasi Horizontal adalah bentuk komunikasi mendatar yaitu komunikasi yang dilakukan antar sesama karyawan dimana apa yang ingin disampaikan dapat tersampaikan dengan baik tanpa harus tertekan oleh jabatan atasan dan bawahan. Komunikasi Diagonal yang disebut juga komunikasi silang merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi

yang berbeda, dimana kedua pihak tidak berada pada jalur struktur yang sama. Yang dimaksud adalah sesama karyawan dari dalam satu perusahaan tapi dalam divisi yang berbeda-beda .

Indikator yang paling dominan adalah komunikasi diagonal atau komunikasi silang dimana indikator ini adalah yang paling mempengaruhi komunikasi Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado. Temuan dalam penelitian ini konsisten dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya seperti penelitian Dimas Okta Ardiansyah (2016) dan Ali Baba (2012) yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis komunikasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado. Indikator yang paling dominan adalah komunikasi diagonal atau komunikasi silang dimana indikator ini adalah yang paling mempengaruhi komunikasi Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado.
2. Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam mengemban tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado sudah baik tetapi perlu ditingkatkan agar pekerjaan yang diselesaikan atau *output* yang telah dikerjakan karyawan mampu membuat perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan mendorong karyawan agar dapat mempunyai kualitas kerja yang baik
3. Penerapan komunikasi vertical antara bawahan kepada atasan menggunakan konsep *Upward Communication* dimana karyawan diberikan kesempatan untuk menyampaikan informasi/laporan kerjanya kepada atasan atau pimpinan. *downward communication* dimana pimpinan memberikan instruksi kerja yang jelas kepada bawahannya agar dapat dipahami dan pekerjaan yang karyawan lakukan akan lebih baik dan terarah sehingga hasil kerja karyawan dapat maksimal. Sedangkan komunikasi horizontal penerapannya belum begitu baik untuk itu perusahaan harus memperbaiki proses komunikasi antar karyawan yang ada di kantor. Komunikasi diagonal atau komunikasi silang yang terjadi di perusahaan sudah berjalan cukup

baik, karena ketika ada karyawan dari satu cabang akan menyampaikan permasalahan kepada kantor wilayah mereka dapat langsung menyampaikan kepada pimpinan mereka atau langsung berhubungan dengan manajer terkait dan menyelesaikan masalah yang terjadi

b. Saran

1. Komunikasi antara pimpinan dan karyawan harus ditingkatkan lagi sehingga tidak terjadi lagi kesalahpahaman yang dapat berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Komunikasi antara karyawan dengan karyawan harus diperbaiki dan harus menjalin komunikasi yang baik agar tidak terjadi miskomunikasi yang mengakibatkan menurunnya kualitas pekerjaan. Arus komunikasi secara diagonal atau komunikasi silang yaitu antara karyawan yang berada di departmen yang satu dengan departmen lain yang harus lebih dioptimalkan agar kinerja karyawan meningkat.
2. Menggunakan media komunikasi yang tepat untuk menunjang berlangsungnya proses komunikasi secara efisien dan efektif

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Setiawan, 2016, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Karya Subur Teknik Utama*. Jurnal.
- Albertus Wijanarka, 2018, *Pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan Pada Unit Pelayanan Teknis Kecamatan Panggang*. Jurnal.
- Ali Baba, 2012, *Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Bosowa Maros*. Jurnal.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Arikunto, 2002. *Metodologi Penelitian suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bernardin dan Russel, 2002, *Human Resources Management: An Experimental Approach*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Budi, Rayudaswati, 2010, *Pengantar Ilmu Komunikasi* : KRETAKUPA Print, Makassar.
- Devito, 2014, *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Kharisma

- Diana Tri Utami, 2013, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Asuransi Jiwasraya Bandung*. Jurnal.
- Didi Wandi,dkk, 2019, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Probinsi Banten*. Jurnal.
- Dimas Okta Ardiansyah, 2016, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja*. Jurnal.
- Donelly, Gibson and Ivancevich, 1994. *Organisasi dan Manajemen. Perilaku, Struktur, Proses. Edisi keempat*. Jakarta: Erlangga
- Doni Priansa, 2014, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, Priantara Diaz
- Effendy, 2014, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Adithya Bakti
- Gibson, James L, 1997, *Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Gronlund dan Linn, 1990, *Measurement and Evaluation in Teaching*. New York: Macmillan Publishing Company
- Hersey dan Blanchard, 1993, *Management of Organizational Behavior:Utilizing Human Resources*. New Jersey: Prentice-Hal Inc
- Joseph A, 2016, *The interpersonal Communication Book, edisi 14*. New York: Pearson
- Mangkunegara, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Martono & Joewana, 2008, *Menangkal Narkoba dan kekerasan*
- Mulyana, D, 2008, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nurudin, 2016, *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Panuju, 2001, *Komunikasi Organisasi: dari konseptual-teoritis ke empiris*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar. Pateda, Mansyur
- Rein Gust, 2015, *Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di divisi Sekertaris Perusahaan PT. Dirgantara Indonesia*. Jurnal.
- Riduwan, 2010, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Risdianto Pangi, 2017, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum kota Manado*. Jurnal.
- Riska Rumpa, 2013, *Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Produktivitas kerja pada kantor dinas pendidikan kota Manado*. Jurnal.
- Robbins, 2006, *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Jakarta: Erlangga
- Robert L. Mathis dan Jackson, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Emban Patria
- Rogers & Kincaid, 1998, *communication Network; Towards a new paradigm for research*
- Ross, 1983, *Speech Communication: Fundamentals and Practice: Fundamentals and Practice*. New Jersey: Prentice
- Santoso, 2012, *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Meida Komputindo
- Siregar, 2011, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pesada
- Siyoto Sandu dan Muhammad Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Suci Rahmawati, 2016, *Pengaruh Komunikasi dan Komitmen terhadap kinerja karyawan pada CV Eq trans Sukoharjo Surakarta*. Jurnal.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tubbs dan Moss, 2016, *Ilmu Bahasa (Linguistik)*. Yogyakarta: Deepublish