

## Analisis Komunikasi Efektif Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga

Heriawan Hutagalung<sup>1</sup>, Mansur Tanjung<sup>2</sup>, Fauziah Nur Simamora<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga, Sumatera Utara, Indonesia

<sup>2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga, Sumatera Utara, Indonesia  
heriawanhutagalung@gmail.com

**Abstract:** *performance can be done by implementing effective communication. This study aims to analyze effective communication on improving employee performance at PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga. The sample in this study were all employees of PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga which opened 31 people. The analytical method used for testing and proving the hypothesis is a descriptive quantitative approach. The results showed that there was a positive relationship between effective communication and employee performance at PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga is 0.757, so if it is interpreted on a scale it can be categorized as sufficient. The regression equation obtained is  $Y = 12,491 + 0,637 X$  which shows the effect of effective communication on employee performance. The t test shows that the proposed hypothesis is accepted as true, where  $t$  count 6.241 >  $t$  table 2.0452, which means that employee performance will increase the regression coefficient/slop (0.573) if the effective communication variable is added by one unit. Based on the research results obtained between effective communication and improving employee performance at PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga has a positive relationship, it can be seen from the increase in the number of consumers in the last 5 years as many as 310 people.*

**Keyword:** *Effective, Employee, Performance, Communication, Improvement*

**Abstrak:** Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara penerapan komunikasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi efektif terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT.Kencana Mulia Abadi Sibolga. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT.Kencana Mulia Abadi Sibolga yang berjumlah 31 orang. Metode analisis yang digunakan untuk pengujian dan pembuktian hipotesis dengan metode diskriptif pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara komunikasi efektif dan kinerja karyawan pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga sebesar 0,757, sehingga apabila diinterpretasikan dalam skala nilai dapat dikategorikan cukup. Persamaan regresi yang diperoleh  $Y = 12,491 + 0,637 X$  yang menunjukkan pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan. Uji t menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya, dimana  $t$  hitung 6,241 >  $t$  tabel 2,0452, yang berarti kinerja karyawan akan bertambah sebesar koefisien regresi/ slop (0,573) apabila variabel komunikasi efektif ditambah dengan satu satuan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh antara komunikasi efektif dengan peningkatan kinerja karyawan pada PT.Kencana Mulia Abadi Sibolga memiliki hubungan yang positif, hal tersebut dapat dilihat dari terjadinya peningkatan jumlah konsumen dalam 5 tahun terakhir sebanyak 310 orang

**Kata Kunci:** Efektif, Karyawan, Kinerja, Komunikasi, Peningkatan

### Pendahuluan

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya

dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Komunikasi yang efektif dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing. Berdasarkan hal tersebut, agar komunikasi berjalan dengan efektif, setiap sisi dan pola dalam komunikasi harus berjalan dan sesuai dengan keadaan dalam organisasi. Di antara kedua belah pihak harus ada two-way-communications atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar karyawan, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Berbicara mengenai kinerja karyawan dimanapun mereka bekerja dan meniti karier tidak terlepas dari unsur kepemimpinan yang merupakan sentra dan pucuk pimpinan yang mempunyai andil dan peran yang cukup besar dan menentukan. Setiap organisasi menginginkan terciptanya dan terwujudnya kinerja yang betul-betul baik dan berkesinambungan demi terciptanya tujuan dan cita-cita perusahaan atau organisasi baik swasta maupun pemerintah. Kinerja akan berpengaruh secara langsung terhadap peningkatan produktivitas kerja sehingga pada akhirnya bermuara pada sistem kerja yang lebih dinamis, harmonis, selaras, efisien dan efektif serta akan mendatangkan dan menghasilkan serangkaian keuntungan (profit) bagi perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan feed back yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direflesikan dalam peningkatan kinerja. Melihat pengaruh yang sangat penting antara proses komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga adalah mengingat ruang lingkup kerja PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga yang luas dalam melakukan kegiatan tujuan organisasinya dalam mengembangkan usaha penjualan, reparasasi, dan suku cadang sepeda motor honda yang lebih banyak berinteraksi dan berkomunikasi langsung dengan masyarakat.

## Metode

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif korelasional. Penelitian mengambil lokasi pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga yang beralamat di jalan Sisingamangaraja no 92 Kelurahan pancuran gerobak, Kecamatan Sibolga Kota. Karena jumlah populasi dibawah 31 orang, maka penulis mengambil semua sampel sebanyak 31 orang. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah Studi Literatur dan Studi Lapangan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Analisis Deskriptif Responden

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, adapun analisis data responden pada PT.Kencana Mulia Abadi Sibolga yang diklasifikasikan menurut tingkat pendidikan karyawan, jenis kelamin, tingkatan usia, dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel. 1**  
**Data Responden PT.Kencana Mulia Abadi Sibolga**  
**Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Strata Dua (S2)	0 orang	0 %
2.	Strata Satu (S1)	3 orang	9,7 %
3.	Diploma 3 (D3)	1 orang	3,2 %
4.	SMK / SMA	27 orang	87,10 %
5.	SMP	0 orang	0 %
6.	SD	0 orang	0 %
<b>Total</b>		<b>31 orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber :PT. Kencana Mulia Abadi, 2021

Dari data tabel 1 tersebut, dapat dilihat karyawan dengan tingkat pendidikan S-1 sebanyak 3 orang (9,7 %),karyawan dengan tingkat pendidikan Diploma3 sebanyak 1 orang (3,2 %), dan karyawan dengan tingkat pendidikan SMA/SMK 27 orang (87,10 %).

**Tabel.2**  
**Data Responden PT.Kencana Mulia Abadi Sibolga**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	17 Orang	54,84 %
2	Perempuan	14 Orang	45,16 %
<b>J u m l a h</b>		<b>31 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber :PT. Kencana Mulia Abadi, 2021

Dari data tabel 2 tersebut, dapat dilihat bahwa karyawan laki-laki lebih banyak dari karyawan perempuan yaitu 54,84 % berbanding 45,16 %.

**Tabel 3**  
**Data Responden PT.Kencana Mulia Abadi Sibolga**  
**Berdasarkan Tingkatan Usia**

No	Umur	Jumlah	Peresentase
----	------	--------	-------------

1	20 – 25Tahun	19 Orang	61,3 %
2	26 –40 Tahun	5 Orang	16,12 %
3	41 – 65 Tahun	7 Orang	22,58 %
<b>J u m l a h</b>		<b>31 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber :PT. Kencana Mulia Abadi, 2021

Dari data table 3 di atas, dapat dilihat bahwa karyawan dengan rentang usia 20 s/d 25 tahun dibandingkan dengan rentang usia 26 s/d 40 tahun dan 41 - 65 tahun dengan perbandingan 61,3 % dengan 16,12 % dan 22,58 %.

**Tabel. 4**  
**Sarana prasarana PT. Kencana Mulia Abadi**

No	Nama	Jumlah	Keterangan
1	Kantor	1 Unit	Baik
2	Rumah Dinas	1 Unit	Baik
3	Pick Up	2 Unit	Baik
4	Sepeda Motor	2 Unit	Baik
5	Colt Diesel	2 Unit	Baik
6	Computer	3 Unit	Baik
7	Laptop	2 Unit	Baik
8	Meja Tulis	8 Buah	Baik
9	Kursi	30 Buah	Baik
10	Lemari Kayu	2 Buah	Baik
11	Filing Cabinet	3 Buah	Baik
12	Kipas Angin	5 Buah	Baik
13	Printer	3 Buah	Baik
14	AC	2 Buah	Baik
15	TV	2 Buah	Baik
16	Telepon Gagang	2 Buah	Baik
17	Handphone	2 Buah	Baik
18	Rak Ban	1 Buah	Baik
19	Rak Oli	1 Buah	Baik
20	Rak Sparepart	4 Buah	Baik
21	Mechanic Truster	4 Buah	Baik
22	Pit Mekanik	4 Buah	Baik
23	Dispenser	1Buah	Baik
24	Compressor	1 Unit	Baik
25	Toilet	2 Buah	Baik

**Sumber :PT. Kencana Mulia Abadi , 2021**

Berdasarkan data table diatas, sarana prasarana PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga sudah baik karena memiliki jumlah yang sebahagian besar lebih dari satu setiap jenisnya.

**2. Komunikasi efektif**

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis padaManagerPT. Kencana Mulia Abadi yaitu Bapak Sutarno Wihartodari aspek komunikasi efektif, komunikasi yang dilakukan adalah :

- 1) Manajer PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga, selalu menekankan dan memerintahkan setiap karyawan untuk selalu menjalin komunikasi dengan konsumen dan mengutamakan pelayanan prima.
- 2) Antara manajer dan kepala bagian selalu berkomunikasi agar tidak terjadi kesalahan dalam menerima order atau pesanan dari konsumen.
- 3) Antara kepala bagian dan karyawan PT.Kencana Mulia Abadi Sibolga selalu fokus dalam berkomunikasi agar agar tidak terjadi kesalahan dalam menyiapkan order atau pesanan dari konsumen.
- 4) Apabila terjadi kenaikan atau penurunan harga unit sepeda motor honda maupun jasa pemeliharaan dan sparepart, manajemen PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga selalu memberikan informasi kepada para konsumen.
- 5) Manajemen PT. Kencana Mulia Abadi Sibolgasetiap bulannya memberikan bingkisankepada konsumen terpilih guna menciptakan hubungan komunikasi yang baik antara pihak manajemen dengan konsumen.

**3). Kinerja karyawan**

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolgadari aspek kinerja karyawan, kinerja karyawan terus mengalami peningkatan dan hal tersebut dapat dilihat dari penerapan komunikasi efektif yang dilakukan karyawan kepada konsumen dan hal tersebut dapat meningkatkan jumlah konsumen. Adapun peningkatan jumlah konsumen tersebut dapat di lihat pada tabel berikut :

**Tabel. 5**  
**Peningkatan konsumen**

No	Waktu	Jumlah	Peningkatan
1	2015	1229 Orang	-
2	2016	1305 Orang	76 Orang
3	2017	1381 Orang	76 Orang

4	2018	1458 Orang	77 Orang
5	2019	1539 Orang	81 Orang
			310 Orang

Sumber :PT. Kencana Mulia Abadi, 2021

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa dari tahun 2015 sampai 2019, jumlah konsumen PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga terus mengalami peningkatan sebanyak 310 orang per lima tahunnya dan bila dirata-ratakan pertahunnya sebanyak 62 orang.

### 3. Analisis Diskriptif Variabel

#### a) Variabel Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif dalam penelitian ini adalah berdasarkan beberapa pendapat, maka dapat dimengerti bahwa komunikasi efektif dapat di ukur melalui indikator seperti : komunikator, pesan, saluran/media, komunike, umpan balik, aturan yang disepakati. dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Efektif yang diterapkan pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga dapat dikatakan baik, hal ini dapat kita lihat dari nilai rata-rata keseluruhan pertanyaan sebesar 3,70 yang berada pada interval 3,40 – 4,19 dikategorikan baik.

#### b) Variabel Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah berdasarkan beberapa pendapat, maka dapat dimengerti bahwa kinerja karyawan dapat di ukur melalui indikator seperti : kualitas pekerjaan, kuantitas kerja, inisiatif, kejujuran, kerja sama, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan ketepatan waktu. Kinerja Karyawan pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga sudah baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata sebesar 3,61 yang berada pada interval 3,40 – 4,19 dikategorikan baik.

### Kesimpulan

1. Hasil pengujian instrumen (uji kuesioner) yang dilakukan menunjukkan nilai *corrected item total correlation* diatas nilai r tabel 0,300, yang berarti semua butir pertanyaan kedua variabel tersebut dinyatakan valid sehingga memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel komunikasi efektif dan kinerja karyawan.
2. Hasil pengujian reabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha yang diperoleh diatas 0,8, yaitu sebesar 0,914 untuk variabel komunikasi efektif dan 0,842 untuk variabel kinerja karyawan sehingga semua alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabilitas sangat baik dan memenuhi syarat yang dihandalkan.
3. Hasil pengujian normalitas dengan histogram yang berbentuk lonceng dan *grafik normal PP Plot standarized residual* menunjukkan bahwa semua titik titik residual data kesadaran

pembayaran oleh konsumen dan tarif air pada scatter plot mengikuti data disepanjang garis diagonal, serta uji statistik Kolmogorov Smirnov dimana nilai Z yang diperoleh 0,175 lebih kecil dari nilai Z untuk Signifikansi 5 % yaitu 1,97 dan nilai probabilitas 0,066 diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan kedua data variabel berdistribusi normal.

4. Berdasarkan koefisien kolerasi yang diperoleh sebesar 0,757, maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup dan positif sebesar 0,757 antara komunikasi efektif dan kinerja karyawan pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga.
5. Persamaan regresi yang diperoleh  $Y = 12,491 + 0,637 X$  yang menunjukkan pengaruh komunikasi efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan akan bertambah sebesar koefisien (0,637) apabila variabel komunikasi efektif ditambah dengan satu satuan.
6. Berdasarkan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar  $0,573 = 57,3\%$ , hal ini bermakna bahwa kemampuan model dalam menjelaskan kinerja karyawan oleh variabel komunikasi efektif 57,3% pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga, sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model sebesar 42,7%.
7. Berdasarkan uji hipotesa yang dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel didapat bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $6,241 > 2,045$  dan nilai signifikansi 0,000 dibawah  $\alpha$  5 %. Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka ada pengaruh komunikasi efektif yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kencana Mulia Abadi Sibolga dan hipotesis yang diajukan, diterima.

## Referensi

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- A. M Sardiman. 2005. *Interaksi dan Motivasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dantes, Nyoman. 2008. *Metode penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Gafur, Abdul. 2006. *Handout*. Yogyakarta: PPS UNY
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hariandja, Efendi Marhot Tua. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kasim. 2002. *Pengukuran Efektivitas dalam Berorganisasi*. Jakarta: UI
- Lestari, G Endang dan Maliki. 2003. *Komunikasi yang Efektif*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Miarso, Yusufhadi. 2007. *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Riyono. Praktikno. 2009. *Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Karya
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: FE UI
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Suranto A. W. 2005. *Komunikasi Perkantoran " Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran"*. Yogyakarta: Media Wacana
- Teguh, Ambar. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wardani. 2005. *Dasar-Dasar Komunikasi dan Keterampilan Dasar Mengajar*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka