

**PENGARUH KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA PDAM TIRTA BINA  
DI RANTAU PRAPAT**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**INDRA SYAHPUTRA  
NIM : 08 832 0016**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2012**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/1/24

**PENGARUH KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA PDAM TIRTA BINA  
DI RANTAU PRAPAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**INDRA SYAHPUTRA  
NIM : 08 832 0016**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 1 2**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/1/24

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dalam Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Bina di Rantau Prapat

Nama Mahasiswa : INDRA SYAHPUTRA

No. Stambuk : 08 832 0016

Jurusan : Manajemen

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Drs. Patar Marbun, M.Si)

Pembimbing II

(H. Syahriandy, SE.,M.Si)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Hsar Effendi, SE.,M.Si)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE.,M.Ec)

Tanggal Lulus :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/24

## RINGKASAN

**INDRA SYAHPUTRA “ PENGARUH KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PDAM TIRTA BINA DI RANTAU PRAPAT”.** Dibawah Bimbingan (Bapak Drs. Patar Marbun, Msi, Sebagai Pembimbing I, dan Bapak H. Syahriandy, SE, Msi, Sebagai Pembimbing II).

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam organisasi. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu karyawan menjadi semakin baik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina di Rantau Prapat. Jenis penelitian ini mempunyai sifat asosiatif, artinya ada keterkaitan antara komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 84 orang, penarikan sampel ditetapkan sama dengan jumlah populasi yaitu 84 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yaitu melalui observasi/pengamatan dan pembagian angket. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier sederhana dengan menggunakan *software SPSS 15.00 for windows*.

Dari perhitungan diperoleh  $Y = 9,093 + 0,741 X$ , artinya hasil koefisien bernilai 0,741 . Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh hipotesis yaitu nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $10,096 > 1,664$  ) artinya  $H_0$  ditolak dimana komunikasi dalam organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina di Rantau Prapat. Berdasarkan nilai R Square diperoleh angka 0,726, angka tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi berpengaruh sebesar 72,6% terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina di Rantau Prapat.

Kata Kunci : Komunikasi Dalam Organisasi, Kinerja Karyawan.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Dalam Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Bina Di Rantau Prapat” pada akhirnya dapat terselesaikan.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat dalam menyelesaikan studi sarjana ekonomi (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya’kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya’ad Afifuddin, SE, MEc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Efendi, SE, MSi, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Patar Marbun, MSi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi.

6. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi.
7. Bapak Agustiono, SE, MMA, selaku Dosen Wali selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
9. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
10. Pimpinan, karyawan dan seluruh Staff PDAM Tirta Bina Rantau Prapat yang telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian ini, dan bersedia meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
11. Ayah dan Ibu tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang dengan tiada henti mendoakan serta memberikan dukungannya selama menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.
12. Kakak dan Adik tercinta yang telah memberikan doa dan dukungannya selama menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh keluarga besarku yang telah banyak memberikan dukungan dan doa.
14. Kawan-kawan Fakultas Ekonomi UMA khususnya Made, Habibi, Halimah, Mean, Edi, Riki, Friska, Aricha, Hasbi, Tiroi, Edward, yang telah memberikan saran dan motivasi dalam menyelesaikan studi serta penyusunan skripsi ini.
15. Pihak-pihak lain yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya.

Medan, April 2012  
Penulis,

INDRA SYAHPUTRA



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Teori-Teori	
1. Komunikasi Dalam Organisasi .....	6
1.1 Pengertian Komunikasi Dalam Organisasi .....	6
1.2 Bentuk-Bentuk Komunikasi Dalam Organisasi .....	7
1.3 Tujuan Komunikasi Dalam Organisasi .....	8
1.4 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi .....	9
1.5 Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi .....	11
2. Kinerja Karyawan .....	13
2.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	13
2.2 Penilaian Kinerja Karyawan .....	14
2.3 Metode Penilaian Kinerja Karyawan .....	15
2.4 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan .....	17
2.5 Masalah-Masalah Dalam Penilaian Kinerja Karyawan .....	18
B. Kerangka Konseptual .....	19
C. Hipotesis.....	19



**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
B. Populasi dan Sampel .....	21
C. Defenisi Operasional .....	21
D. Jenis dan Sumber Data .....	22
E. Teknik Pengumpulan Data .....	23
F. Teknik Analisis Data .....	24

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil .....	26
1. Sejarah Perusahaan .....	26
2. Ruang Lingkup Kegiatan Perusahaan .....	27
3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	28
4. Penyajian Data Angket .....	36
5. Pengolahan Data Angket .....	38
B. Pembahasan .....	46
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	46
2. Regresi Linier Sederhana .....	48
3. Uji Hipotesis .....	49
4. Koefisien Regresi .....	50

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	54
-----------------------------	----

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	46
2. Struktur Organisasi PDAM Tirta Bina Rantau Prapat.....	48



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian.....	20
2. Instrumen Skala Likert.....	23
3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	36
5. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
6. Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	37
7. Distribusi Jawaban Responden, Komunikasi Yang Terjalin Antara Anda Dengan Atasan Maupun Rekan Kerja Biasanya Melalui Lisan.....	38
8. Distribusi Jawaban Responden, Selama Jam Kerja Biasanya Anda Hanya Bertukar Informasi Mengenai Pekerjaan.....	39
9. Distribusi Jawaban Responden, Biasanya Anda Langsung Memberikan Tanggapan Atas Pesan/Informasi Yang Anda Terima Dari Atasan Maupun Rekan Kerja.....	39
10. Distribusi Jawaban Responden, Pimpinan Harus Selalu Aktif Berkomunikasi Dengan Bawahannya.....	40
11. Distribusi Jawaban Responden, Informasi Yang Disampaikan Oleh Pimpinan Biasanya Adalah Berupa Instruksi Tugas.....	40
12. Distribusi Jawaban Responden, Komunikasi Anda Dengan Rekan Kerja Berjalan Lancar Dan efektif.....	41
13. Distribusi Jawaban Responden, Anda Sering Bertukar Informasi Dengan Rekan Kerja Guna Meringankan Beban Pekerjaan.....	41
14. Distribusi Jawaban Responden, Lingkungan Organisasi	

Yang Harmonis Akan Menjamin Komunikasi	
Yang Efektif dan Lancar.....	42
15. Distribusi Jawaban Responden, Tugas Pekerjaan	
Yang Anda Terima Sudah Sesuai dengan Kemampuan	
Yang Anda Miliki.....	42
16. Distribusi Jawaban Responden, Anda Mampu	
Memahami Dan Menguasai Tugas-Tugas Yang	
Diberikan Oleh Perusahaan.....	43
17. Distribusi Jawaban Responden, Target Kerja Anda	
Selalu Terpenuhi.....	43
18. Distribusi Jawaban Responden, Anda Selalu Teliti	
Dan Cermat Dalam Mengerjakan Pekerjaan.....	44
19. Distribusi Jawaban Responden, Dalam Melaksanakan	
Pekerjaan Anda Selalu Tepat Waktu.....	44
20. Distribusi Jawaban Responden, Anda bekerja Sesuai	
Dengan Standard Perusahaan.....	45
21. Distribusi Jawaban Responden, Anda Dapat Bekerja	
Sama Dengan Baik Dengan Rekan Kerja Dalam	
Melaksanakan Pekerjaan.....	45
22. Distribusi Jawaban Responden, Suasana	
Lingkungan Kerja Di Perusahaan Menambah	
Semangat Kerja Anda.....	46
23. Hasil Pengujian Validitas.....	47
24. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	48
25. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana.....	48
26. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	50
27. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang masalah

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari, di rumah tangga, di pasar, di tempat pekerjaan, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok masyarakat atau organisasi. Di dalam kelompok ataupun organisasi harus ada komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama untuk mencapai tujuan, baik tujuan pribadi maupun tujuan organisasi. Kerja sama tersebut terdiri dari berbagai maksud yang meliputi hubungan sosial maupun kebudayaan. Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses adanya suatu keinginan masing – masing individu untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan. Komunikasi merupakan kebutuhan hakiki dalam kehidupan manusia untuk saling tukar menukar informasi, karena tanpa komunikasi, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak akan terjalin hubungan baik antar individu.

Proses komunikasi yang terjadi di dalam organisasi perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan bawahan, merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi yang dilakukan oleh unsur pimpinan antara lain untuk kelangsungan hidup berorganisasi yaitu mencapai perkembangan kearah yang lebih baik dengan menciptakan hubungan kerja sama dengan bawahannya. Komunikasi yang dilakukan oleh bawahan sudah tentu mengandung maksud untuk mendapatkan simpati dari pimpinan yang merupakan motivasi untuk meningkatkan kinerja kerja ke arah yang lebih baik. Oleh karena itu, harus ada komunikasi yang terjalin dengan baik di dalam lingkungan organisasi perusahaan, apalagi di tengah iklim kompetensi yang tinggi di segala bidang yang menuntut perusahaan untuk bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Tingkat kompetensi yang tinggi menuntut pula suatu organisasi mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya, hal ini disebabkan oleh pengaruh yang kuat dari sumber daya manusia terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi. Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan organisasi. Pengolahan sumber daya manusia yang baik akan mendorong organisasi ke arah pencapaian tujuan.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarki antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi melibatkan bentuk-bentuk komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok. Komunikasi di dalam organisasi terjadi

secara internal dan eksternal. Komunikasi internal meliputi pertukaran informasi dan pesan dengan atasan, bawahan, atau rekan kerja sedangkan komunikasi eksternal meliputi pertukaran informasi dengan masyarakat dan pemerintah.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam organisasi. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik. Proses komunikasi yang terjadi dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan bawahan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi yang efektif tergantung dari karyawan yang dibangun dari iklim kepercayaan dan suasana organisasi yang positif. Bila sasaran komunikasi dapat diterapkan dalam suatu organisasi, baik organisasi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, maupun organisasi perusahaan, maka sasaran yang dituju akan beraneka ragam, tetapi tujuannya tentulah untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam berorganisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, PDAM Tirta Bina yang berada di Rantau Prapat yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) harus terus menerus dan berkesinambungan dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Salah satunya adalah dengan menjalin komunikasi yang baik di dalam lingkungan organisasi. Pekerjaan akan terasa ringan bila komunikasi yang terjalin di dalam organisasi selaras antara pekerjaan atau karyawan yang satu dengan karyawan

yang lainnya. Setiap orang yang terlibat dalam organisasi ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawab baik selaku pimpinan diberbagai tingkatan maupun para staf, agar pekerjaannya dapat terlaksana dengan lancar untuk mencapai tujuan bersama yang disepakati dan ditetapkan maka unsur kerja sama harus senantiasa tercipta dengan baik. Dengan terjadinya proses kerja sama maka unsur komunikasipun dengan sendirinya akan tercipta dalam sebuah organisasi, karena apapun bentuk instruksi, informasi dari pimpinan maupun sebaliknya, masukan, laporan dari bawahan ke pimpinan dilakukan melalui proses komunikasi. Oleh karena itu, pentingnya komunikasi di dalam lingkungan organisasi perusahaan yang akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan dan pada akhirnya akan tercapainya tujuan perusahaan.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina di Rantau Prapat.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan penelitian pendahuluan yang dilakukan, maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut :  
Apakah komunikasi dalam organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina Rantau Prapat ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina di Rantau Prapat.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya tentang komunikasi, organisasi dan kinerja karyawan.
2. Sebagai bahan masukan bagi PDAM Tirta Bina Rantau Prapat dalam masalah komunikasi dalam organisasi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menambah khasanah keilmuan khususnya manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan komunikasi dalam organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Teori - Teori

##### 1. Komunikasi Dalam Organisasi

##### 1.1. Pengertian Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi yang terjadi dalam organisasi dapat digolongkan menjadi komunikasi ke bawah, komunikasi keatas, dan komunikasi ke samping. Semuanya dapat diacu sebagai komunikasi formal yang bertujuan untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, terdapat juga komunikasi informal, komunikasi ini terjadi dalam saluran tidak resmi di luar struktur organisasi perusahaan yang mungkin tidak berhubungan dengan pekerjaan.

Menurut Pace (2000 :147), komunikasi dalam organisasi dapat diartikan “sebagai gabungan persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respon, harapan-harapan, konflik antar personal, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi”.

Menurut Liliweri (2004 : 59), komunikasi dalam organisasi adalah “kegiatan penanganan pertukaran pesan yang terkandung untuk menunjukkan batas-batas dan kegiatan organisasional dari sebuah struktur organisasi”.

Dari berbagai persepsi tersebut mengenai komunikasi dalam organisasi ada beberapa hal umum yang dapat disimpulkan yaitu :

- a. Komunikasi dalam organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal.
- b. Komunikasi dalam organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah, dan media.
- c. Komunikasi dalam organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan/skillnya.

## 1.2. Bentuk-Bentuk Komunikasi Dalam organisasi

Bila pesan atau informasi yang mengalir atau terjalin di dalam organisasi maka pesan atau informasi tersebut merupakan komunikasi yang formal. Pesan atau informasi pada jaringan komunikasi formal atau yang terjadi dalam organisasi biasanya mengalir dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama.

Menurut Muhammad (2009 : 108), terdapat tiga bentuk komunikasi dalam organisasi, antara lain :

1. Komunikasi ke bawah atau *Downward communication*.
2. Komunikasi ke atas atau *Upward communication*.
3. Komunikasi horizontal atau *Horizontal communication*.

Uraian dari ketiga bentuk komunikasi dalam organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

### 1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi 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 kebijaksanaan umum.

## 2. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan umpan balik, memberikan saran, dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan.

## 3. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi di arahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik, dan saling memberikan informasi.

### 1.3. Tujuan Komunikasi Dalam Organisasi

Menurut Liliweri (2004 : 64) ada tiga tujuan dari komunikasi dalam organisasi yaitu:

#### 1. Sebagai tindakan Koordinasi

Komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mengkoordinasikan sebagian atau seluruh tugas dan fungsi organisasi yang telah dibagi-bagi dalam bagian atau sub bagian yang melaksanakan visi dan misi organisasi di bawah pimpinan seorang pemimpin atau manager serta para bawahan mereka. Tanpa komunikasi maka organisasi hanya merupakan kumpulan orang-orang yang terbagi dalam tugas dan fungsi masing-masing yang melaksanakan aktivitas mereka tanpa keterkaitan satu sama lain. Organisasi tanpa koordinasi, organisasi tanpa komunikasi sama dengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerja sama.

## 2. Membagi informasi

Salah satu tujuan komunikasi yang penting adalah menghubungkan seluruh aparatur organisasi dengan tujuan organisasi. Komunikasi mengarahkan manusia dan aktivitas mereka dalam organisasi. Sebuah informasi atau pertukaran informasi berfungsi untuk membagi kemudian menjelaskan informasi tentang tujuan organisasi, arah dari suatu tugas, bagaimana usaha untuk mencapai hasil dan pengambilan keputusan.

## 3. Komunikasi bertujuan untuk menampilkan perasaan dan emosi

Ingatlah bahwa di dalam organisasi ada sekumpulan manusia yang bekerja sendiri maupun bekerja sama dengan orang lain. Mereka mempunyai kebutuhan dan keinginan, perasaan dan emosi yang harus diungkapkan kepada orang lain.

### 1.4. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang di dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Seorang pimpinan membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun untuk mengatasi konflik yang terjadi dalam organisasi. Sedangkan karyawan membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaannya.

#### 2. Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu :

- Berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi

yang disampaikan, juga memberikan perintah atau instruksi agar perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya.

- Berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada pekerjaan. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

### 3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka mempersuasi bawahannya dari pada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

### 4. Fungsi integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu:

- Saluran formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut dan laporan kemajuan organisasi.
- Saluran komunikasi informal, seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

### 1.5. Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi

Hambatan komunikasi dalam organisasi adalah segala sesuatu yang menimbulkan gangguan komunikasi di dalam organisasi sehingga tujuan komunikasi tidak tercapai. Hambatan dalam berkomunikasi dapat terjadi dalam proses komunikasi. Andaiapun penerima menerima pesan yang disampaikan dan berusaha berusaha keras untuk memahaminya, ada beberapa hambatan yang menghalangi upayanya.

Menurut Dharma (2003 : 72), hambatan komunikasi dalam organisasi antara lain :

1. Distorsi
2. Penghilangan sebagian isi informasi
3. Terlalu banyak informasi
4. Penentuan waktu
5. Penerimaan pesan
6. Hambatan fisik

Penjelasan dari kutipan tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Distorsi

Distorsi terjadi jika pesan atau informasi yang disampaikan berubah, maksudnya ketika bergerak melalui saluran informasi dari pengirim kepada penerima.

#### 2. Penghilangan sebagian isi informasi

Hambatan ini terjadi jika hanya sebagian isi pesan yang sampai kepada penerima. Misalnya seorang operator mesin di sebuah pabrik memberitahu supervisornya bahwa mesinnya rusak, tetapi tidak memberitahu bahwa iya tidak merawat mesin kerjanya dengan baik sehingga rusak. Hambatan ini terjadi apabila karena pengirim pesan dengan sengaja atau tidak sengaja telah



menyaring isi pesannya, atau karena pengirim pesan tidak dapat menangkap seluruh pesan dan hanya menyampaikan sebagian saja.

### 3. Terlalu banyak informasi

Manajer sering menerima terlalu banyak informasi sehingga sulit memutuskan mana saja informasi yang diterimanya benar-benar penting. Para manajer mengalami masalah ini jika bawahan mereka menyampaikan semua informasi tanpa menyaringnya terlebih dahulu. Akibatnya para manajer terpaksa menggunakan banyak waktu untuk menyortir informasi yang diterimanya sehingga tidak dapat mengidentifikasi hal-hal penting tepat pada waktunya. Akibatnya ia terlambat mengambil tindakan yang harus dilakukan.

### 4. Penentuan waktu

Faktor penting bagi efektivitas komunikasi adalah ketepatan waktu. Karena pesan ditujukan untuk mendorong adanya tindakan, penting artinya menyampaikan pesan tepat pada waktunya agar memperoleh perhatian. Misalnya, memberikan instruksi pelaksanaan tugas secara rinci kepada karyawan sebulan sebelum pelaksanaan tugas itu dapat menimbulkan ketidakberhasilan pelaksanaannya karena lamanya waktu antara pemberian instruksi itu dan waktu pelaksanaannya. Demikian juga halnya, atasan adakalanya memberi instruksi kerja dengan batas waktu yang sangat singkat.

### 5. Penerimaan pesan

Jika karyawan menolak menerima suatu pesan, apakah karena merasa tidak benar atau disampaikan oleh orang yang tidak berwenang, sukar mengharapkan bahwa pesan itu akan diterima atau dilaksanakan dengan baik.



## 6. Hambatan fisik

Hambatan fisik adalah gangguan komunikasi yang terjadi dalam lingkungan tempat komunikasi berlangsung. Gangguan yang sering terjadi adalah suara ribut yang pada saat tertentu menyebabkan terganggunya kejelasan informasi yang diterima. Hambatan fisik lainnya adalah jarak fisik diantara orang yang berkomunikasi. Kita biasanya mengetahui adanya gangguan seperti ini dan berusaha menaggulangnya.

## 2. Kinerja Karyawan

### 2.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kegiatan yang dilakukan karyawan dalam melakukan aktivitas organisasi bertitik tolak pada kemampuan mereka menyelesaikan tugas yang diberikan, hal ini tentu didasarkan pada kinerja dari karyawan tersebut. Efektifitas dari pencapaian kinerja yang baik tentu mempunyai syarat-syarat yang harus dipenuhi, maka untuk itu peranan kepemimpinan dalam memberikan motivasi kepada karyawan mutlak diperlukan agar karyawan lebih giat dalam bekerja.

Menurut Dharma (2009 : 25), kinerja karyawan adalah “sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan karyawan melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran perusahaan akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.”

Menurut Mangkunegara (2000 : 67), kinerja karyawan adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.”

Memperhatikan pendapat diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa adanya suatu kegiatan pekerjaan yang dilakukan dalam rangka untuk mencapai suatu kinerja yang lebih baik bagi karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga mereka dapat mencapai optimalisasi penyelesaian pekerjaan dengan efektifitas tinggi. Kegiatan yang dilakukan karyawan dalam melakukan aktifitas organisasi bertitik tolak pada kemampuan mereka menyelesaikan tugas yang diberikan, hal ini tentu didasarkan pada kinerja dari karyawan tersebut.

## 2.2. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan proses pengambilan keputusan tentang hasil yang dicapai karyawan dalam periode waktu tertentu. Seorang karyawan yang telah bekerja dalam jangka waktu tertentu memiliki sejumlah hasil penilaian kinerja.

Menurut Barker (2001 : 88), bentuk-bentuk penilaian kinerja karyawan antara lain :

1. Mendatangi Tempat Kerja  
Pimpinan atau manajer harus menyisihkan waktu untuk mengunjungi karyawan di tempat kerja. Ini akan memberi kesempatan kepada karyawan untuk bicara tentang berbagai kesulitan, gagasan, dan pencapaian sehingga memberi peluang untuk melihat mereka di tempat kerja.
2. Memantau Kinerja Berdasarkan Target  
Pastikan untuk mengadakan pembicaraan pribadi dengan masing-masing karyawan, untuk melakukan penilaian target. Untuk mengetahui apakah kinerja yang dilakukan karyawan sudah mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.
3. Evaluasi Tahunan  
Evaluasi tahunan merupakan bentuk penilaian kinerja yang paling resmi. Biasanya, evaluasi ini merupakan bagian dari skema manajemen karyawan yang lebih besar dan umumnya dilakukan oleh Dapertemen Personalia.

### 2.3. Metode Penilaian Kinerja Karyawan

Ada beberapa teknik untuk mengevaluasi karyawan. Penilaian seperti ini biasanya dilakukan oleh atasan langsung. Penilaian kinerja lebih ditujukan untuk menentukan baik tidaknya seorang karyawan untuk bisa dipakai sebagai dasar promosi misalnya, sedangkan penilaian jabatan ditujukan untuk menentukan suatu jabatan yang pada akhirnya nanti akan disusun struktur upah yang adil dan layak.

Ada beberapa metode yang digunakan dalam penilaian kinerja karyawan antara lain:

#### 1. Ranking

Ranking adalah yang paling tua dan paling sederhana untuk menilai kinerja. Metode ini membandingkan karyawan yang satu dengan yang lain untuk menentukan siapa yang lebih baik. Perbandingan dilakukan secara keseluruhan, artinya tidak dicoba dipisah-pisahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Departemen personalia dapat mengetahui para pegawai tertentu yang lebih baik dari pada yang lain.

#### 2. Personal to person comparison

Merupakan suatu cara untuk memisahkan penilaian seorang kedalam berbagai faktor. Faktor-faktor seperti kepemimpinan, inisiatif dan dapat tidaknya diandalkan, dipilih untuk maksud-maksud penilaian tersebut. Suatu skala penilaian dirancang untuk masing-masing faktor yang dinilai. Skala penilaian tersebut bukannya disusun definisi untuk masing-masing faktornya, tetapi dibandingkan dengan karyawan tertentu untuk mencerminkan tingkatan-tingkatan suatu faktor tertentu.

### 3. Grading

Pada metode ini suatu defenisi yang jelas untuk setiap kategori telah dibuat dengan seksama. Kategori untuk kinerja karyawan misalnya: baik sekali, memuaskan, kurang memuaskan, yang masing-masing mempunyai defenisi yang jeals. Prestasi tiap karyawan kemudian diperbandingkan dengan defenisi masing-masing kategori ini, untuk dimasukkan kedalam salah satunya. Kadang-kadang metode ini diubah menjadi penilaian dengan distribusi yang dipaksakan atau forcede distribution, dimana dibuat persentase tertentu untuk tiap-tiap tingkat. Misalnya, 10% dari semua karyawan masuk kedalam kelompok yang tertinggi, 20% masuk kedalam kategori kedua, 40% kategori ketiga, 20% kategori keempat dan 10% lagi kategori kelima.

### 4. Graphic scale

Pada metode ini baik tidaknya pekerjaan seorang karyawan dinilai berdasarkan faktor-faktor yang diannggap penting bagi pelaksanaan pekerjaan tersebut seperti: kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, sikap dan dapat tidaknya diandalkan, dibagi kadalam berbagai kategori, seperti misalnya: baik sekali, cukup, kurang dan sebagainya yang disertai dengan defenisi yang jelas untuk masing-masing kategori. Jadi disini penilai membandingkan kinerja seorang karyawan dengan defenisi untuk masing-masing faktor-faktor dan masing-masing kategori. Faktor-faktor yang biasa dipakai untuk menilai adalah: kuantitas dan kualitas pekerjaan, kerja sama, kepemimpinan, kehati-hatian, pengetahuan mengenai jabatannya, kerajinan, kestiaan, dapat tidaknya diandalkan dan inisatif.

## 5. Checklist

Metode ini dimaksudkan untuk mengurangi beban penilai. Penilai tinggal memilih kata-kata atau kelimat-kalimat yang menggambarkan kinerja yang karakteristik-karakteristik karyawan.

### 2.4. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Handoko (2000 : 135), manfaat dari penilaian kinerja adalah:

1. Perbaikan kinerja  
Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan pegawai, manajer, dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi.
2. Penyesuaian kompensasi  
Evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
3. Keputusan-keputusan penempatan  
Promosi, transfer dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi atau kinerja masa lalu atau antisipasinya promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.
4. Kebutuhan-kebutuhan pelatihan dan pengembangan  
Kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan pelatihan dan sebaliknya.
5. Perencanaan dan pengembangan karir  
Umpan balik kinerjamengarahkan keputusan-keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.
6. Penyimpangan-penyimpangan proses staffing  
Kinerja yang baik dan yang jelek mencerminkan kekuatan dan kelemahan prosedur staffing departemen personalia.
7. Ketidak akuratan informasional  
Kinerja yang buruk mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-kompinen lainnya menggantungkan diri pada infirmasi yang tidak akurat dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan.
8. Kesempatan kerja yang adil  
Penilaian kinerja secara akurat dan menjamin keputusan penempatan internal diambil dan tidak adanya diskriminasi.
9. Tantangan-tantangan eksternal  
Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kerja seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial, atau masalah lainnya.

## 2.5. Masalah-masalah dalam Penilaian Kinerja Karyawan

Masalah-masalah yang terjadi dalam penilaian kinerja berkaitan dengan pandangan terhadap faktor objektivitas dan subjektivitas penilai. Pandangan objektif apabila dua orang penilai yang melakukan pengamatan memberikan penilaian yang relatif sama. Sebaliknya apabila pengamatan itu hanya oleh seorang penilai sedangkan penilai lain tidak dapat menggunakannya sebagai alat verifikasi berarti pandangan tersebut dilihat secara subjektif.

Dilihat dari kedua penilaian tersebut permasalahan pokok dalam penilaian kinerja adalah:

### 1. Halo Effect

Masalah yang terjadi dalam penilaian kinerja bila penilaian seorang penilai terhadap seorang bawahan pada satu ciri membiaskan penilaian atas orang itu pada ciri lainnya.

### 2. Standart Kinerja Yang Tidak Jelas

Adanya ungkapan-ungkapan yang tidak jelas dalam mendefinisikan masing-masing ciri dalam penilaian.

### 3. Terlalu Longgar atau Keras

Adanya penilaian dari atasan kepada bawahan yang cenderung tinggi atau rendah tanpa memperhatikan kinerja yang diberikan karyawan.

### 4. Prasangka

Kecenderungan untuk mengikuti perbedaan individual.

## B. Kerangka Konseptual

Komunikasi yang terjadi dalam organisasi perusahaan mempunyai pengaruh yang sangat penting terhadap kinerja karyawan. Dalam hal komunikasi yang terjadi antar karyawan maupun antara atasan kepada karyawannya, terjalannya kompetensi komunikasi yang baik akan berdampak positif pada hasil kinerja karyawan, dan sebaliknya apabila terjalin komunikasi yang buruk dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Berdasarkan penjelasan kerangka konseptual di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan dapat ditunjukkan dengan skema berikut:



**Gambar II.1 Kerangka Konseptual**

## C. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2008 : 93) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

Berdasarkan latar belakang dan teori yang mendukung maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : “komunikasi dalam organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina Di Rantau Prapat”.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini mempunyai sifat asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel-variabel yang akan diteliti. Maksudnya ada keterkaitan antara komunikasi dalam organisasi dan kinerja karyawan.

##### 2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah PDAM Tirta Bina Rantau Prapat, yang beralamat di jalan WR Supratman no.16 Rantau Prapat. Telp. (0624) 21167.

##### 3. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember 2011 sampai dengan bulan Maret 2012, bentuk skedulnya adalah sebagai berikut:

**Tabel III.1**  
**Rincian Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Desember 2011				Januari 2011				Maret 2012			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pembuatan dan Seminar Proposal	■	■	■	■								
2	Pengumpulan Data					■	■	■	■				
3	Analisis Data							■	■	■	■		
4	Penyelesaian Skripsi dan Bimbingan Skripsi									■	■	■	■
5	Pengajuan Sidang Meja Hijau												■



## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2008 : 115), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pendapat di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PDAM Tirta Bina Rantau Prapat yang berjumlah 84 orang.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2008 : 116), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *sampling sensus*. *Sampling sensus* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, sehingga jumlah sampel sama dengan jumlah populasi yaitu 84 orang.

## C. Defenisi Operasional

Penelitian ini dibagi menjadi dua variabel yaitu komunikasi dalam organisasi dan kinerja karyawan. Dimana variabel tersebut terdiri dari variabel independen (bebas) yaitu komunikasi dalam organisasi (X), sedangkan variabel dependen (terikat) yaitu kinerja karyawan (Y).

1. Komunikasi Dalam Organisasi (X) yaitu proses penyampaian pesan atau informasi kepada orang lain dalam satu kelompok yang saling bekerja sama dan memiliki tujuan.

Indikator-indikator komunikasi dalam organisasi yaitu:

- a. Penyampaian pesan
  - b. Penerimaan dan pemahaman pesan
  - c. Hubungan antara pimpinan dan bawahan
  - d. Hubungan antar anggota organisasi atau sesama karyawan
  - e. Lingkungan organisasi
2. Kinerja Karyawan (Y) yaitu suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan.

Indikator-indikator kinerja karyawan yaitu:

- a. Kemampuan karyawan
- b. Pencapaian target
- c. Tanggung jawab pekerjaan
- d. Hubungan dengan organisasi
- e. Lingkungan kerja

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari seluruh responden pada lokasi penelitian, melalui pengamatan, wawancara dan pengisian kuisioner. Sedangkan data sekunder merupakan data penelitian yang antara lain merupakan bukti-bukti referensi buku yang ada hubungannya dengan pembahasan dan objek penelitian.

## 2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*).

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengamatan (Observasi) yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Interview (Wawancara) yaitu teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya.
3. Kuesioner (Angket) yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

Skala pengukuran yang digunakan penulis adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian, maka setiap pertanyaan akan diberi skala sangat setuju sampai sangat tidak setuju yang mana skala tersebut mempunyai bobot nilai.

**Tabel III.2**  
**Instrumen Skala Likert**

No	Item Instrumen	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

## F. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

### 1. Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan maka penulis memakai analisa regresi linier sederhana dengan memakai program software *SPSS*.

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kinerja karyawan)

X = Variabel bebas (Komunikasi dalam organisasi)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

### 2. Uji validitas dan Reliabilitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Pengujian validitas dihitung dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka skor butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha ( $\alpha$ )  $>$  0,60.

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan Uji t (uji parsial). Uji t (uji parsial) dilakukan untuk melihat secara individual pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Bentuk hipotesisnya adalah :

1.  $H_0 : b = 0$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi dalam organisasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y).

2.  $H_a : b \neq 0$

Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi dalam organisasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y).

Dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  dan derajat kebebasan =  $n-2$ , kemudian dibandingkan dengan t hitung.

Kriteria pengambilan keputusan yaitu :

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur persentase pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Koefisien Determinasi berkisar antar nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Y).

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan tentang pengaruh komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina di Rantau Prapat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kesimpulan ini diperoleh dari hasil Regresi linear sederhana yang menunjukkan angka koefisien sebesar 0,741, serta dari nilai R Square diperoleh angka persentase sebesar 72,6%.
2. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya komunikasi yang efektif di dalam organisasi perusahaan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina Rantau Prapat.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis menyajikan saran sebagai berikut :

1. Dengan adanya pengaruh yang cukup besar komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Bina di Rantau Prapat, maka disarankan untuk tetap menjalin komunikasi yang positif antara pimpinan dan bawahan, maupun sesama karyawan.
2. Lingkungan organisasi perusahaan harus selalu terjalin dengan harmonis agar tercipta komunikasi yang efektif, sehingga mendorong meningkatnya kinerja karyawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Barker, Alan, 2001, *Managing People : Mengelola Sumber Daya Manusia*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dharma Agus, 2003, *Manajemen Supervisi*, Cetakan kelima, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dharma, Surya, 2009, *Manajemen Kinerja*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 2000, *Manajemen Personalia dan SDM*, Edisi Kedua, Cetakan Keempat Belas, PBF, Yogyakarta.
- Liliweri, Alo, 2004, *Wacana Komunikasi Organisasi*, Mandar Maju, Bandung.
- Mangkunegara, A. Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Rosda, Bandung.
- Muhammad, Arni, 2009, *Komunikasi Organisasi*, Cetakan Kesebelas, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pace, R. Wayne, 2000, *Komunikasi Organisasi*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Sofyandi, Herman, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua Belas, Alfabeta, Bandung.
- Usman, Husaini, 2006, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.