

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT BANK KB BUKOPIN
SYARIAH CABANG MEDAN**

SKRIPSI

**OLEH :
MUTIARA BALQIS
198530123**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 5/6/24

Access From (repository.uma.ac.id)5/6/24

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT BANK KB BUKOPIN
SYARIAH CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

Oleh:
MUTIARA BALQIS
198530123

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

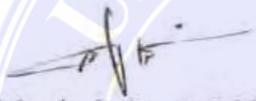
Document Accepted 5/6/24

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)5/6/24

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT
Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan
Nama : Mutiara Balqis
NPM : 19.853.0123
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Agnita Yolanda, B.Comm, M.Sc, CPSP
Pembimbing I


Angga Tinova, S.I.Kom, M.I.Kom
Pembimbing II


Dr. Sombiring S.Sos, M.Si
Ka. Prodi/WD I


Dr. Taufik Wah Hidayat, S.Sos, M.AP
Ka. Prodi/WD I

Tanggal Lulus:

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, September 2023



Mutiara Balqis
198530123

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Balqis
NPM : 198530123
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Persepsi Masyarakat Lansia Mengenai Kewajiban Vaksinasi Di Kelurahan Kota Matsum-II**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada tanggal : September 2023

Yang menyatakan


Mutiara Balqis

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan data hipotesis, ditemukan nilai t : diketahui nilai thitung sebesar $12,307 > t_{tabel} 1,701$ (dilihat pada distribusi nilai t_{tabel}) dan $sig = 0,000 < 5\%$ (0,05), jadi H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel Komunikasi Internal (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y1). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,853 atau sama dengan 85,3%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel bebas Komunikasi Internal (X1) mempengaruhi variabel dependen Kinerja Karyawan (Y1) sebesar 85,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya ($100\% - 85,3\% = 14,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

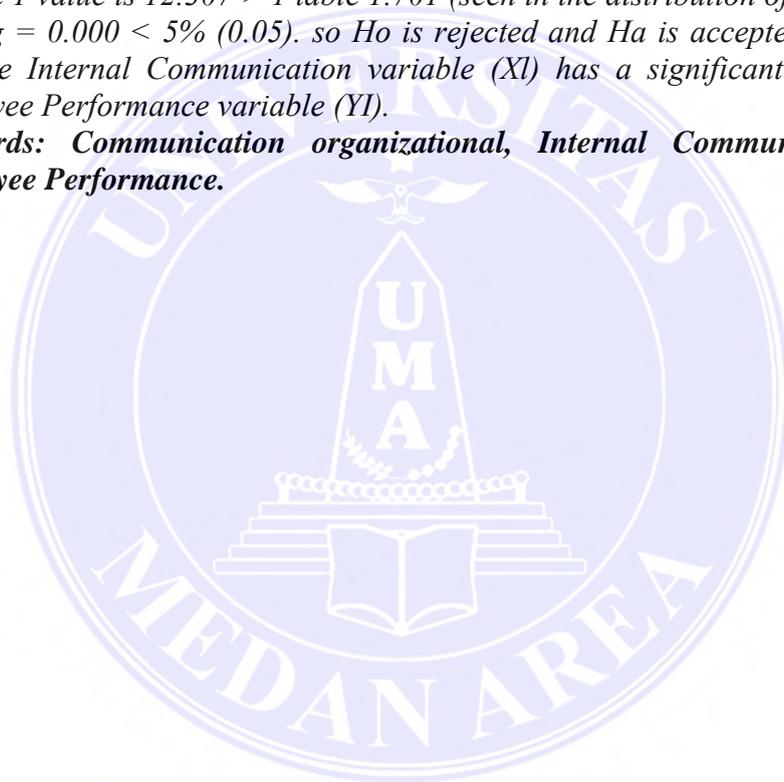
Kata Kunci : Komunikasi organisasi, Komunikasi Internal, dan Kinerja Karyawan.



ABSTRACT

This research was conducted to determine whether there is an influence of internal communication on the performance of employees of PT Bank KB Bukopin Syariah Medan Branch. Descriptive research with a quantitative approach is used in this study. Based on the Model Summary output table, the correlation/relationship value (R) is 0.924, and it can also be seen that the coefficient of determination or R Square value is 0.853. The coefficient of determination (R Square) is 0.853 or equal to 85.3%. Based on the significance value: from the coefficients table, a significance value of $0.000 < 0.05$ is obtained, so it can be concluded that the internal communication participation variable (X) has an effect on the performance variable (Y). Based on the t value: it is known that the t value is $12.307 > 1$ table 1.701 (seen in the distribution of t table values) and $sig = 0.000 < 5\%$ (0.05). so H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that the Internal Communication variable (XI) has a significant effect on the Employee Performance variable (YI).

Keywords: *Communication organizational, Internal Communication, and Employee Performance.*



ABSTRACT

THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION ON THE PERFORMANCE OF
PT BANK KB BUKOPIN EMPLOYEES
SYARIAH MEDAN BRANCH

This research was conducted to determine whether there is an influence of internal communication on the performance of employees of PT Bank KB Bukopin Syariah Medan Branch. Descriptive research with a quantitative approach is used in this study. Based on the Model Summary output table, the correlation/relationship value (R) is 0.924, and it can also be seen that the coefficient of determination or R Square value is 0.853. The coefficient of determination (R Square) is 0.853 or equal to 85.3%. Based on the significance value: from the coefficients table, a significance value of $0.000 < 0.05$ is obtained, so it can be concluded that the internal communication participation variable (X) has an effect on the performance variable (Y). Based on the t value: it is known that the t value is $12.307 > t$ table 1.701 (seen in the distribution of t table values) and $\text{sig} = 0.000 < 5\% (0.05)$, so H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that the Internal Communication variable (X1) has a significant effect on the Employee Performance variable (Y1).

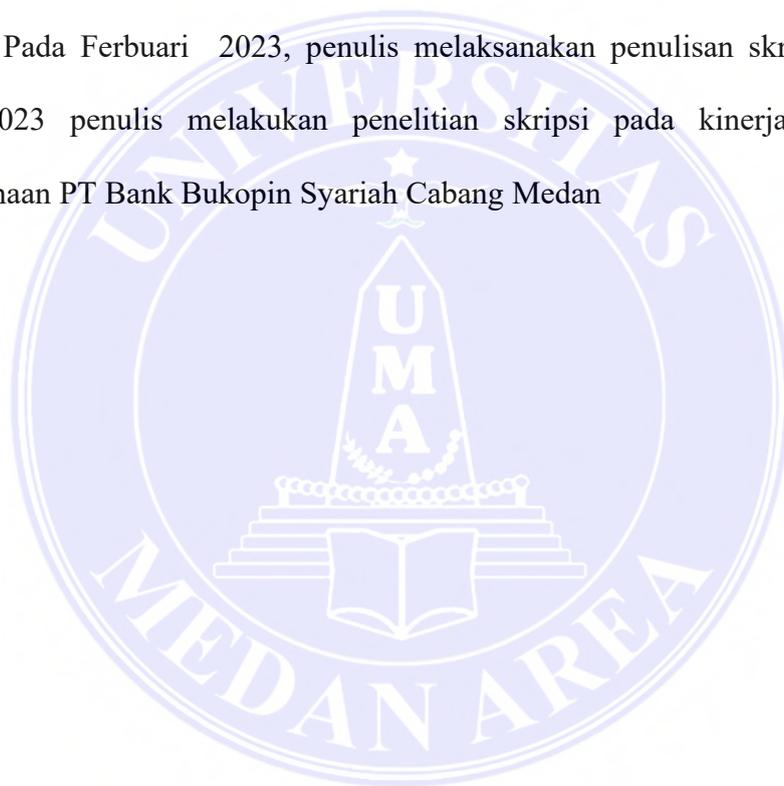
Keywords: Communication, Internal Communication, and Employee Performance.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Mutiara Balqis dilahirkan di Kota Medan Pada Tanggal 1 Juli 2001 dari Ayah Anwar Saputra dan Ibu Nuraini Sastra. Penulis merupakan putri kedua dari dua bersaudara. Tahun 2019 Penulis lulus dari SMA Negeri 4 Medan dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Tahun 2022 penulis mengikuti kuliah kerja lapangan (KKL) di Perusahaan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan.

Pada Ferbuari 2023, penulis melaksanakan penulisan skripsi dan pada juni 2023 penulis melakukan penelitian skripsi pada kinerja karyawan di perusahaan PT Bank Bukopin Syariah Cabang Medan



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah Swt. Karena atas berkat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir dan merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul yang diajukan oleh peneliti sehubungan dengan penyusunan proposal ini adalah **“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan”** Tidak lupa juga peneliti mengucapkan terimakasih kepada orang tua, pihak universitas dan dosen pembimbing serta rekan-rekan yang mendukung selama proses pengerjaan penelitian ini. Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu namanya karena sudah membantu peneliti dalam mencari materi dan sumber informasi sebagai bahan dan sumber dalam penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak dibantu oleh beberapa pihak yang mendorong dan membimbing baik tenaga, ide, motivasi, maupun pemikiran. Karena itu kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Swt karena telah memberikan kesehatan dan rejeki kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Ayah dan Ibu yang telah memberikan doa serta semangat kepada peneliti.
3. Bapak Dr. Walid Mustafa Sembiring S.Sos, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos. M.AP, selaku Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu Agnita Yolanda, B.Comm, M.Sc, CPSP, selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Angga Tinova, S.I.Kom, M.I.Kom , selaku Dosen Pembimbing II
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh staf administrasi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan.
8. Seluruh Kepegawaian Bukopin Syariah Cabang Medan
9. Seluruh mahasiswa/i Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2019 yang telah memberikan doa dan dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Diri peneliti sendiri karena telah berjuang dalam penyelesaian skripsi penelitian ini.

Peneliti memohon maaf jika ada kesalahan kata dan kalimat dalam penulisan skripsi ini, semoga skripsi yang telah peneliti buat dapat bermanfaat. Demikian yang dapat peneliti sampaikan, peneliti ucapkan terimakasih.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Komunikasi.....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi	9
2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi.....	10
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	12
2.1.4 Bentuk – Bentuk Komunikasi	13
2.1.5 Model Komunikasi	15
2.1.6 Komunikasi Organisasi	17
2.1.7 Komunikasi Internal	21
2.1.8 Jenis Komunikasi Internal	23
2.1.9 Dimensi Komunikasi Internal.....	23
2.1.10 Indikator Komunikasi Internal	24
2.2 Kinerja Karyawan.....	28
2.2.1 Pengertian Kinerja	29
2.2.2 Tujuan Kinerja.....	29
2.2.3 Hal-hal yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	31
2.2.4 Penilaian Kinerja Karyawan.....	34
2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja.....	36
2.2.6 Dimensi Penilaian Kinerja Karyawan	38
2.2.7 Indikator Kinerja Karyawan	41
2.3 Penelitian Terdahulu	42
2.4 Kerangka Penelitian.....	46

2.5	Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.2	Jenis Penelitian	48
3.3	Operasional Variabel	48
3.4	Populasi dan Sampel.....	51
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	52
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.7	Instrumen Penelitian	53
3.8	Teknik Analisis Data	54
3.9	Teknik Keabsahan Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	59
4.1.1	Sejarah PT. Bank Syariah Bukopin	59
4.1.2	Visi Misi PT. Bank Syariah Bukopin	60
4.1.3	Produk PT. Bank Syariah Bukopin	60
4.2	Hasil dan Pembahasan	62
4.2.1	Deskriptif Responden dari Hasil Penelitian.....	62
4.2.2	Uji Kualitas Data	63
4.2.3	Uji Hipotesis.....	66
BAB V PENUTUP		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73

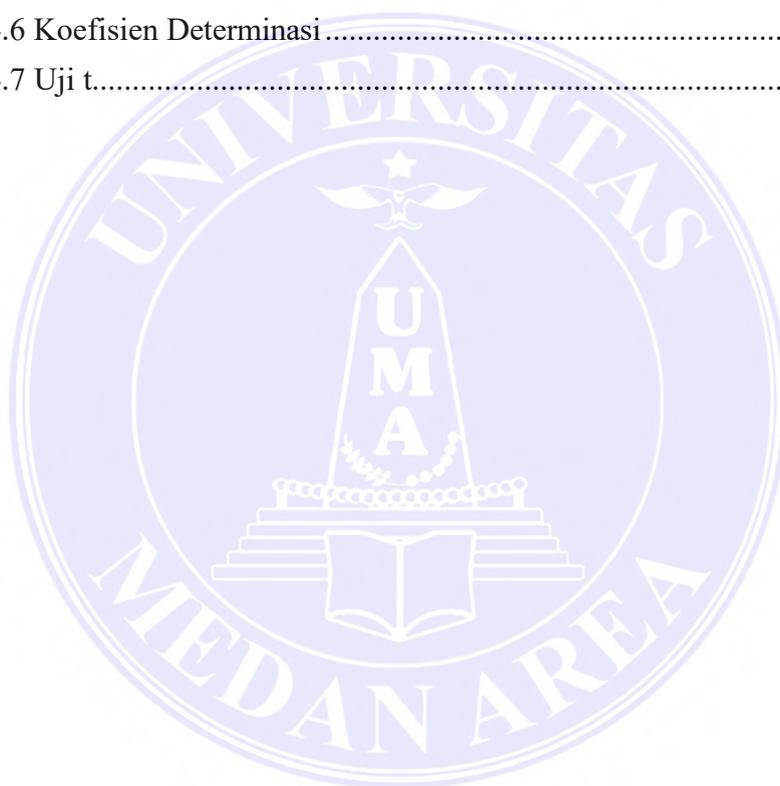
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Kerja.....	46
--------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	41
Tabel 3.1 Operasional Variabel	49
Tabel 3.2 Skala Likert	54
Tabel 3.3 Konversi Nilai	54
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal.....	63
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	64
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.7 Uji t.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Skoring Hasil Kuesioner	75
Lampiran B Hasil Uji Validitas	77
Lampiran C Hasil Uji Reliabilitas	82
Lampiran D Hasil Uji Hipotesis	84



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia dapat berhubungan satu sama lain melalui komunikasi, yang merupakan aktivitas manusia yang mendasar. Tidak akan pernah ada manusia yang tidak berkomunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia meluas ke sebuah organisasi juga. Sebuah organisasi dapat berfungsi secara efektif dengan komunikasi yang efektif, sementara kurangnya komunikasi dapat menghambat segalanya. Hubungan internal yang baik adalah dasar dari hubungan eksternal yang baik. Jika hubungan internal perusahaan buruk, tidak dapat mencapai hubungan eksternal yang optimal. Setiap pemimpin dan karyawan harus mempraktikkan komunikasi internal yang efektif. Seorang pemimpin harus mampu menjalin komunikasi internal yang produktif dengan karyawan agar dapat mendongkrak kinerja.

Perusahaan perlu mengembangkan komunikasi yang efektif antara semua pihak agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan operasinya. Pentingnya komunikasi yang baik adalah langkah untuk memastikan bahwa setiap karyawan memahami pesan yang disampaikan di tempat kerja dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pekerjaan itu sendiri, sehingga setiap tugas dapat diselesaikan secara maksimal. Komunikasi internal perusahaan adalah proses pertukaran pesan dengan berbagai pemangku kepentingan perusahaan. Di dalam perusahaan, komunikasi yang baik dan benar antara para pekerja dengan manager perusahaan harus dibangun jika minat karyawan yang jelas terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan mengarah pada peningkatan kinerja. Program-program perusahaan yang sedang berjalan juga dapat terpengaruh oleh

komunikasi yang efektif ini karena akan menginformasikan kepada karyawan tentang isu-isu yang muncul dari program yang mereka kerjakan sehingga mereka dapat memahaminya dengan jelas. Karena pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif apabila didukung dengan pelaksanaan komunikasi internal yang baik, maka komunikasi internal akan membantu mengembangkan kinerja.

Perbankan di Indonesia sudah dimulai sejak zaman kolonialis Belanda. Sebelum Indonesia merdeka tepatnya tanggal 10 Oktober 1827 di wilayah Hindia Belanda (Nusantara) sudah didirikan bank oleh pemerintah Hindia Belanda. Bank tersebut diberi nama De Javasche Bank yang berada di Batavia atau kini disebut Jakarta. Tujuan didirikan bank tersebut adalah untuk meningkatkan perekonomian pemerintah Belanda. pada waktu itu operasional bank berdasarkan pada sistem bunga. Dalam hal bank memberikan jasa kepada nasabah, maka imbalan yang akan diterima bank berupa fee. Hal tersebut dilakukan oleh bank-bank milik Belanda.

Pada tahun 1951 De Javasche Bank berganti nama menjadi Bank Indonesia dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1951. Ada pula bank yang didirikan oleh swasta yang dananya dari orang-orang Belanda, Inggris, Jepang dan Cina. Pada 15 Desember 1966 Menteri Utama Bidang Ekonomi dan Keuangan mengumumkan bahwa dalam Kabinet Ampera tidak ada lagi Menteri Urusan Penerbitan Bank Dan Modal Swasta (MUBS) sehingga permohonan-permohonan izin untuk membuka bank baru dan cabang bank serta penutupan bank dan cabang bank ditunjukkan kepada Bank Sentral dan Undang-Undang Pokok Perbankan. Pada waktu yang sama Menteri juga menyampaikan izin mendirikan bank baru

atau cabang baru diberikan oleh Menteri Keuangan. Menteri Keuangan memberikan izin berdasarkan pertimbangan Bank Indonesia.

Pada masa Orde Baru kondisi kehidupan perbankan yang memprihatikan sudah mulai dibenahi, antara lain dengan mengeluarkan regulasi baru berupa Undang-Undang Pokok Perbankan pada 30 Desember 1967 Nomor 14 tahun 1967 yang di dalamnya memuat pokok-pokok penting dalam perbankan antara lain :

1. Tata perbankan harus merupakan suatu kesatuan sistem yang menjamin adanya kesatuan pimpinan dalam mengatur seluruh perbankan di Indonesia serta mengawasi pelaksanaan kebijakan moneter pemerintah dibidang perbankan
2. Membimbing dan memanfaatkan segala potensi nasional tersebut diatas bagi kepentingan ekonomi rakyat.

Perbankan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan sehingga menjadi perusahaan yang krusial dan membutuhkan para SDM yang berkualitas. SDM yang memiliki kualitas yang baik tentunya memiliki kinerja yang baik. Manajemen Sumber Daya Manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (asset) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Keberadaan Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting bagi perusahaan atau lembaga dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja karyawan adalah dengan cara menjalin hubungan yang baik (good relationship) dan komunikasi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dengan

berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan dengan satu sama lain. Komunikasi Internal merupakan alat untuk menyempurnakan hubungan dalam organisasi.

Tidak adanya komunikasi dapat mengakibatkan timbulnya salah pengertian dan bila dibiarkan akan mempengaruhi kehidupan organisasi baik atasan maupun karyawan dilingkungan perusahaan. Menurut Poppy Ruliana (2016:94) Komunikasi Internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan organisasi dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal, vertikal dan diagonal di dalam organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung.

PT Bank KB Bukopin Syariah adalah salah satu bank swasta di Indonesia yang terus melakukan evaluasi dan perbaikan terutama di bidang pelayanan, pengembangan produk, fungsi pemasaran serta pengembangan jaringan kantor. Evaluasi dan perbaikan tujuannya agar PT Bank KB Bukopin Syariah mampu mewujudkan visi sebagai bank yang terpercaya dalam pelayanan jasa keuangan. Fungsi, posisi dan peranan PT Bank KB Bukopin Syariah ditengah tengah masyarakat yang strategis, maka kepentingan akan pengukuran tingkat kesehatannya menjadi begitu penting agar dimasa yang akan datang PT Bank KB Bukopin Syariah lebih dapat diterima masyarakat dan tetap dipercaya oleh kalangan pemerintah maupun swasta dalam pengelolaan keuangan bisnisnya. Dalam melakukan evaluasi tersebut, perlu adanya peningkatan kinerja dari para pegawai sehingga dapat mewujudkan perbaikan dalam bidang yang telah

ditentukan. Bank Bukopin dalam peningkatan kinerja tersebut membutuhkan komunikasi internal yang baik sehingga dapat terealisasi tujuan yang ingin dicapai.

Pada PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan, perusahaan mempekerjakan banyak orang yang ahli di bidangnya masing-masing. Baik secara vertikal maupun horizontal, karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan sendiri menggunakan komunikasi. Komunikasi internal yang ada di PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan, telah terjalin dengan baik. Seluruh karyawan yang terdiri dari atasan maupun bawahan harus berpartisipasi dalam komunikasi internal untuk menyampaikan ide, kendala, dan pendapat kepada atasan. Hasilnya, karyawan kini memiliki akses ke SS (Sistem Saran) sebagai sarana untuk berpartisipasi dalam peningkatan bisnis.

Namun ditemukan adanya permasalahan pada kinerja yang terjadi di PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan yang kenyataannya terjadi kinerja para pegawai. Berdasarkan hasil pra penelitian, penulis mengamati fenomena berikut pada karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan: Ada beberapa karyawan yang telat datang ke kantor, namun ada juga beberapa yang memiliki etos kerja yang kuat. Namun, ada juga karyawan yang tidak menjalankan tugasnya sesuai aturan atau dengan instruksi yang jelas dari atasan, dan tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan tersebut, diketahui bahwa perusahaan telah memiliki komunikasi internal yang baik namun kinerja para karyawan masih ada yang kurang optimal. Ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian terhadap judul tersebut terlihat dari latar belakang dan permasalahan yang telah disebutkan di atas dengan judul

“Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan”.

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada komunikasi internal yang terjadi di dalam PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan, tidak mencakup komunikasi eksternal.
2. Komunikasi internal yang diteliti meliputi komunikasi vertikal (atasan-bawahan) dan komunikasi horizontal (antar rekan kerja).
3. Kinerja karyawan yang diteliti hanya mencakup aspek-aspek kinerja yang dapat dipengaruhi oleh komunikasi internal, seperti kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.
4. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan, tidak termasuk pimpinan atau manajemen.
5. Penelitian ini dilakukan pada periode tertentu, yaitu pada tahun 2023.
6. Penelitian ini hanya dilakukan di PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan, tidak mencakup cabang lain.

1.3 Rumusan Masalah

Hal ini dapat dirumuskan sebagai masalah penelitian berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan ?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat ditetapkan berdasarkan rumusan masalah yang akan dipecahkan, antara lain:

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan PT Bank KB Bukopin Cabang Syariah Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Para penulis penelitian ini percaya bahwa penelitian ini berpotensi bermanfaat. Berikut ini adalah beberapa keuntungan dari penyelesaian tugas akhir ini:

a) Manfaat Teoritis

Untuk menambah kajian di komunikasi organisasi khususnya komunikasi internal.

b) Manfaat Praktis

Hal ini diharapkan dapat menjadi landasan operasional dan sumber informasi bagi seluruh organisasi terkait, khususnya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman di bidang komunikasi, termasuk komunikasi internal terkait kondisi kepegawaian karyawan.

c) Manfaat Akademis

Penelitian ini akan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan menggunakan ide dan dasar penelitian yang sama.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

Dalam kehidupan kita sehari-hari, komunikasi dapat ditemukan melalui peristiwa universal. Kebutuhan dasar seseorang dalam interaksi sosial, kebutuhannya untuk hidup, dan kebutuhannya untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya semuanya termasuk komunikasi.

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris “*communication*” berasal dari bahasa Latin “*communicatio*”, bersumber dari “*communis*” yang berarti “sama” (Ilahi 2010: 4). Sama yang di maksud disini adalah bermakna sama, pemahamannya sama antara kedua belah pihak yang terlibat dalam berkomunikasi. Komunikasi adalah suatu tindakan untuk berbagi informasi, gagasan, atau pendapat dari setiap individu komunikasi yang terlibat di dalamnya guna mencapai kesamaan makna. Setiap komunikasi yang dilakukan oleh seseorang senantiasa akan menambah efek yang positif atau efektivitas komunikasi. Efek dalam komunikasi adalah perubahan yang terjadi pada penerima pesan (komunikasikan atau khalayak), sebagai akibat pesan yang diterima baik langsung maupun tidak langsung atau menggunakan media massa jika perubahan tersebut sudah sesuai dengan keinginan komunikator, maka komunikasi itu disebut efektif (Prasanti, 2017: 491).

Istilah Latin *communis*, *communico*, *communication*, atau *communicare*, yang berarti "membuat sama", adalah sumber dari kata bahasa Inggris "*communication*". Frasa pertama (*communis*), yang merupakan sumber dari beberapa istilah Latin yang terkait erat, adalah yang paling sering dikutip sebagai

asal kata "komunikasi". Perspektif profesional pada aspek-aspek berikut komunikasi :

- a. "Transfer atau pembelian informasi dari pengirim ke penerima dengan menggunakan media komunikasi, vokal, tertulis, atau keduanya" (Sopiah, 2008:141).
- b. "Komunikasi adalah proses penyampaian ide atau informasi dari satu orang ke orang lain untuk mengungkapkan pemahaman"

Definisi tersebut di atas dapat digunakan untuk mengartikan komunikasi sebagai permintaan informasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain baik secara lisan, tertulis, maupun melalui cara komunikasi lainnya.

2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Unsur-Unsur Komunikasi Dalam proses komunikasi sering kali diperlukan beberapa unsur diantaranya yaitu (Nuruddin, 2016: 57):

1. **Komunikator**

Komunikator adalah sumber dari informasi, komunikator bisa satu, dua, atau bahkan lebih dari tiga orang. Komunikator juga bisa lembaga.

2. **Pesan**

Pesan bersifat abstrak, manusia berusaha membuat konkret agar pesan diterima dengan baik. Oleh karena itu, beberapa lambang komunikasi diciptakan seperti bahasa lisan, bahasa tulis, gerak, suara, dan isyarat lainnya. Bahasa lisan dan tulis disebut dengan komunikasi verbal sedangkan lainnya termasuk komunikasi nonverbal.

3. **Media**

Dalam komunikasi, alat bantu biasa disebut dengan media. Dapat dijelaskan bahwa media itu alat bantu untuk memindahkan pesan dari komunikator kepada komunikan (penerima pesan).

4. Komunikan

Komunikan adalah orang yang menjadi sasaran pesan yang disampaikan. Ciri komunikan hampir mirip dengan komunikator tetapi ia lebih identik dengan melihat dan mendengarkan.

5. Pengaruh

Pengaruh terjadi tidak harus dalam bentuk perilaku, tetapi perubahan atau perbedaan pengetahuan antara sebelum dan sesudah pesan diketahui atau dikirimkan itu saja sudah bisa dikatakan bahwa seseorang tersebut sudah terpengaruh.

6. Umpan balik Secara lebih jelas berikut bentuk-bentuk umpan balik atau feedback, yaitu:

a) Berdasar asal

Dibagi menjadi dua yaitu external feedback dan internal feedback. external feedback berupa umpan balik yang diterima langsung komunikator dari komunikan. Sedangkan internal feedback umpan balik yang tidak berasal dari komunikan, tetapi dari pesan atau komunikator itu sendiri.

b) Berdasar kecepatan

Dibagi menjadi dua yaitu immediated feedback dan delayed feedback. Immediated feedback umpan balik langsung tanpa perantara, sedangkan delayed feedback umpan balik tertunda.

c) Berdasar penerima pesan

Dibagi menjadi dua yaitu positive feedback dan negative feedback.

d) Berdasar relevansitas

Dibagi menjadi dua yaitu neutral feedback dan zero feedback.

Neutral feedback merupakan umpan balik yang tidak sesuai dengan harapan komunikator atau netral netral saja. Sedangkan zero feedback umpan balik yang dikirim oleh komunikan kepada komunikator tidak bisa dipahami.

7. Lingkungan

Lingkungan juga memegang peranan dalam mempengaruhi proses berkomunikasi. Jenis lingkungan bisa digolongkan ke dalam lingkungan fisik, sosial budaya, psikologis, dan dimensi waktu.

2.1.3 Fungsi Komunikasi

Fungsi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu. Komunikasi sebagai ilmu, seni, dan lapangan kerja memiliki fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh semua manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Secara klasik fungsi komunikasi ditujukan untuk memberi informasi, menghibur, mendidik, dan menggiring pendapat atau opini public (Canggara, 2014: 42). Menurut ketua komisi masalahmasalah komunikasi UNESCO mengemukakan bahwa komunikasi tidak bisa diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan, tetapi juga bisa sebagai kegiatan individu maupun kelompok mengenai pertukaran ide, fakta, dan data. Karena itu komunikasi massa dapat berfungsi untuk:

1. Informasi; kegiatan mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar, sehingga masyarakat mengetahui hal yang sedang terjadi.
2. Sosialisasi; menyediakan dan mengajarkan pengetahuan sehingga dapat bertindak secara efektif.
3. Motivasi; mendorong orang untuk mengikuti kemajuan orang lain.
4. Pendidikan; membuka kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas.
5. Memajukan kebudayaan; media massa menyebarluaskan hasil-hasil kebudayaan.
6. Hiburan; menikmati hiburan.

2.1.4 Bentuk – Bentuk Komunikasi

Berikut macam-macam bentuk komunikasi yang dikemukakan Mulyana (2010: 80-84):

a. Komunikasi Intrapribadi

Tindakan berkomunikasi dengan diri sendiri, seperti berpikir, dikenal sebagai komunikasi intrapersonal. Komunikasi ini berfungsi sebagai dasar untuk komunikasi antarpribadi dan jenis komunikasi lainnya. Dengan kata lain, komunikasi intrapersonal mengacu pada komunikasi yang terjadi antara dua, tiga, atau lebih orang. Ini karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain, kita biasanya berkomunikasi dengan diri kita sendiri.

b. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi tatap muka, juga dikenal sebagai komunikasi interpersonal, memungkinkan setiap peserta untuk secara langsung merekam tanggapan

verbal dan nonverbal dari orang lain. Komunikasi dyadic adalah jenis komunikasi interpersonal yang unik yang hanya melibatkan dua orang, seperti suami istri, rekan kerja dan teman dekat, guru dan murid, dan sebagainya. Komunikasi dyadic memiliki ciri-ciri sebagai berikut: Pihak yang berkomunikasi dalam jarak dekat, pihak yang berkomunikasi secara spontan, verbal atau nonverbal, mengirim dan menerima pesan secara bersamaan. Partisipan dalam komunikasi bertanggung jawab atas keberhasilan kelangsungan tersebut.

c. Komunikasi Kelompok

Kelompok komunikasi adalah sekelompok orang yang saling mengenal dan melihat satu sama lain sebagai bagian dari kelompok, meskipun setiap anggota dapat memainkan peran yang berbeda. Tujuan mereka adalah berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (tidak adanya ketergantungan). Komunikasi kelompok kecil, juga dikenal sebagai komunikasi kelompok, biasanya mengacu pada komunikasi tatap muka dengan umpan balik dari individu lain. Anggota kelompok komunikasi masih dapat diidentifikasi dan langsung disapa.

d. Komunikasi Publik

Komunikasi publik, juga dikenal sebagai pidato, kuliah, atau kuliah umum, adalah komunikasi antara pembicara dan sekelompok besar orang (*audiens*), yang tidak dapat diidentifikasi secara individual. Komunikasi kelompok besar (juga dikenal sebagai komunikasi publik) adalah istilah lain untuk komunikasi publik. Komunikasi publik biasanya dilakukan dalam suasana formal, dengan pendengar yang pasif. Umpan balik yang tidak memadai, terutama verbal.

Kualitas komunikasi seperti: terjadi di tempat-tempat yang terbuka untuk umum, seperti kelas, auditorium, tempat ibadah (seperti masjid dan gereja), atau tempat lain yang banyak dikunjungi orang. Komunikasi publik sering berupaya mendidik, menghibur, menunjukkan rasa hormat, atau menyinggung.

e. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi, juga disebut sebagai komunikasi organisasi, berlangsung dalam jaringan yang lebih besar dan dapat formal (komunikasi terstruktur) atau informal (komunikasi independen struktur), berbeda dengan komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi meliputi diskusi, komunikasi interpersonal, dan terkadang komunikasi publik.

f. Komunikasi Massa

Istilah "komunikasi massa" mengacu pada segala bentuk komunikasi yang menjangkau sejumlah besar orang di sejumlah besar lokasi dan diarahkan oleh entitas atau individu yang dilembagakan kepada sejumlah besar orang di sejumlah besar lokasi.

2.1.5 Model Komunikasi

Secara teoritik, fungsi model yaitu: melukiskan proses komunikasi menunjukkan hubungan visual, dan membantu menemukan dan memperbaiki komunikasi. Dari sekian banyak modelmodel komunikasi dikelompokkan menjadi tiga besar yaitu (Nurudin, 2016: 219):

1. Model komunikasi linear (satu arah) Dalam asumsi model ini, komunikan pasif dan menerima pesan apa adanya dan apa saja dari komunikator. Sementara itu, komunikator sangat aktif dalam mengirimkan pesan.

2. Model komunikasi sirkuler (dua arah) Model komunikasi sirkuler ini yang biasa dituangkan dalam kriteria sebagai berikut:

- a) Yang sederhana dua arah
- b) Satu model antarpribadi yang juga masih linear
- c) Dilanjutkan dengan pengembangannya yang sirkuler
- d) Komunikan dan Komunikator aktif

3. Model komunikasi spiral Proses komunikasi dimulai dari bawah yang sangat ringan, kemudian bergerak ke atas menjadi lebih besar atau berat sampai bagian atas tidak tau apa ujungnya.

Model komunikasi dalam buku Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer ada dua yaitu pertama Pola Komunikasi Interaksional (Interactional Model of Communication). Komunikasi ini lebih menekankan pada proses komunikasi dua arah dari pengirim pesan kepada penerima dan dari penerima kepada pengirim pesan. Elemen yang paling penting dalam komunikasi ini adalah adanya umpan balik atau tanggapan terhadap suatu pesan. Umpan balik dapat berupa verbal maupun nonverbal, sengaja maupun tidak sengaja. Umpan balik sangat membantu komunikator untuk mengetahui apakah pesan mereka telah tersampaikan atau tidak dan sejauh mana pencapaian makna terjadi setelah pesan diterima.

Kedua Pola Komunikasi Transaksional (Transactional Model of Communication). Konseptualisasi komunikasi sebagai transaksi ini lebih bersifat dinamis, konsep ini juga berpandangan bahwa orang-orang yang berkomunikasi adalah komunikatorkomunikator yang aktif mengirimkan pesan dan menafsirkan pesan. Setiap pihak dianggap sumber sekaligus juga penerima pesan. Setiap saat mereka bertukar pesan verbal dan nonverbal. Pendekatan komunikasi

transaksional menyarankan bahwa semua unsur dalam proses komunikasi saling berhubungan. Dalam konsep ini, komunikasi dikatakan berjalan jika seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain, baik perilaku verbal maupun perilaku nonverbalnya. Pemahaman ini mirip dengan konsep “receiver-oriented definition” atau definisi berorientasi penerima yang menekankan variabelvariabel yang berbeda yakni penerima dan makna pesan bagi penerima, hanya saja penerimaan pesan itu juga berlangsung dua arah atau banyak arah. Dalam proses komunikasi transaksional semuanya berlangsung secara spontan (Hendrayani, 2019: 184).

2.1.6 Komunikasi Organisasi

Kata Latin "organisasi", berawal pada kata kerja "*organizare*", yang berarti "membentuk sebagai" atau "menjadi satu kesatuan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau terkoordinasi", adalah asal dari kata bahasa Inggris "*organization*". Dengan kata lain, organisasi adalah kumpulan komponen yang saling bergantung.

Pace dan Faules mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai “proses penciptaan makna dalam interaksi yang menciptakan, memelihara, dan juga mengubah organisasi”. Cara di mana pesan dipertukarkan antara unit komunikasi dalam suatu organisasi merupakan komunikasi organisasi. Selain berfungsi sebagai lingkungan, organisasi itu sendiri terdiri dari bagian-bagian unit komunikasi yang tersusun dalam hubungan hierarkis satu sama lain (Mulyana, 2014:31).

John Schemerhorn (2013: 65) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses unik dimana individu di seluruh organisasi bertukar dan memindahkan informasi. Selain bergerak ke atas, ke bawah, dan ke samping,

informasi bergerak dengan baik melalui struktur formal dan informal. Menurut buku Komunikasi Manusia Joseph Devito, Komunikasi Organisasi mencakup mengirim dan menerima pesan di dalam pertemuan yang tepat dan asosiasi santai.

Arni, dalam Gholdaber (dalam Romli, 2011 67) Menurut definisi tersebut, komunikasi organisasi adalah suatu proses yang menciptakan dan bertukar pesan informasi dalam suatu hubungan yang bergantung satu sama lain untuk menghadapi lingkungan yang dapat berubah atau tidak pasti. Jika Anda memperhatikan arti kata "komunikasi" dan "organisasi" Anda akan melihat bahwa "komunikasi organisasi" mengacu pada komunikasi yang terjadi baik di dalam organisasi maupun dengan masyarakat luas dengan tujuan mencapai satu tujuan.

Komunikasi yang terjadi dalam organisasi pelayanan adalah komunikasi formal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang bersifat resmi (Muhammad, 2017). Komunikasi formal membentuk saluran-saluran komunikasi. Saluran komunikasi formal ditentukan oleh struktur organisasi. Saluran komunikasi formal dibagi menjadi tiga yang meliputi komunikasi vertikal, lateral dan diagonal (Asmuji, 2014).

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah aliran komunikasi yang terjadi dari atasan ke bawahan atau dari bawahan ke atasan (Asmuji, 2014). Komunikasi dari atasan ke bawahan, biasanya terkait tanggung jawab dan wewenangnya dalam organisasi. Komunikasi dari atasan ke bawahan bertujuan untuk memberikan pengarahan, informasi, instruksi, saran, masukan, dan penilaian. Bentuk komunikasi dari atasan ke bawahan bisa berupa tulisan maupun lisan (Purwanto, 2011). Sedangkan komunikasi dari bawahan ke

atasan bertujuan untuk memberikan informasi atau umpan balik ke atasan terkait kebijakan, pengarahan, instruksi, dan pengaturan (Robbins & Judge, 2017).

2. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal merupakan proses penyampaian pesan-pesan dari anggota yang satu kepada anggota lain yang memiliki posisi sejajar atau sederajat dalam suatu organisasi. Komunikasi horizontal bersifat koordinatif dan digunakan untuk memperoleh informasi dalam membantu memperbaiki atau memperlancar melaksanakan tugas masing-masing anggota. Komunikasi horizontal dapat berlangsung secara formal, misalnya rapat-rapat antar kepala bagian, dan dapat pula berlangsung secara informal, misalnya pada saat makan siang di kantin (Purwanto, 2011).

3. Komunikasi lintas-saluran atau diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang memotong atau menyilang garis perintah organisasi. Komunikasi diagonal dilakukan antara dua orang yang memiliki tingkat kedudukan, tugas dan fungsi yang berbeda.

Tujuan dari komunikasi organisasi adalah tidak lain untuk membangun iklim komunikasi yang kondusif. Iklim yang kondusif tercipta bila proses komunikasi dalam suatu organisasi tidak mengalami hambatan atau sumbatan. Lalu, komunikasi organisasi juga bertujuan untuk mengetahui dan memahami proses, prinsip dan arus komunikasi yang ada didalam organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh para ahli berikut ini.

1. Memahami peristiwa didalam organisasi;
2. Mengetahui prinsip dan keahlian komunikasi yang berlangsung dalam organisasi baik arus komunikasi vertical yang terdiri dari downward communication dan upward communication serta komunikasi horizontal.

Jenis-jenis komunikasi organisasi menurut Umar (1998: 28):

1. Komunikasi internal

Komunikasi internal yaitu komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi. Arus komunikasi di dalam organisasi ada tiga macam, yaitu :

- a) Komunikasi ke bawah (*downward communication*)

Komunikasi ini berasal dari seseorang yang mempunyai posisi yang lebih tinggi kepada seseorang yang mempunyai status lebih rendah. Komunikasi ke bawah, biasanya berupa kebijakan, perintah, petunjuk dan informasi yang bersifat umum. Komunikasi ini dapat dilakukan melalui tatap muka, melalui telepon, papan buletin, pengumuman, buku pedoman, adaran tertulis, dan sebagainya.

- b) Komunikasi ke atas (*upward communication*)

Merupakan kebalikan dari komunikasi ke bawah. Biasanya berisi laporan, pengaduan, desas-desus (rumors), permohonan, tuntutan dan keinginan. Komunikasi ini dapat dilakukan lewat tatap muka, demonstrasi, surat terbuka, surat kaleng, dan sebagainya. Seorang pemimpin harus memperhatikan komunikasi ke atas, agar dapat mengetahui apa yang dilakukan bawahan dan dapat mengecek komunikasi ke bawahnya dapat dilaksanakan dengan baik. Namun pemimpin harus mengendalikan komunikasi ke atas ini dengan

menggunakan jalur yang benar, misalnya desas desus kiranya dapat dicari penyebabnya dan segera diselesaikan. Penggunaan cara demonstrasi dan surat kaleng dapat dihindari.

c) Komunikasi horizontal atau ke samping (*horizontal communication*)

Merupakan komunikasi antar status yang sama dalam organisasi bisnis. Komunikasi horizontal mempunyai jalan komunikasi antar bagian yang memiliki status yang sama, dan dapat menyatukan organisasi secara social

2. Komunikasi eksternal atau komunikasi keluar

Komunikasi ini adalah komunikasi lintas saluran maksudnya komunikasi sebagai sebuah sistem mempunyai batasan dengan pihak luar seperti pemerintah, pelanggan, dan masyarakat pada umumnya. Organisasi berkomunikasi dengan pihak luar dapat melalui bagian public relation atau media iklan lain.

2.1.7 Komunikasi Internal

Informasi harus bergerak cepat dan efektif agar dunia bisnis dapat berkembang. Hambatan kecil dalam jalur produksi yang cepat dapat mengakibatkan kerugian yang signifikan bagi bisnis. Akibatnya, sangat penting bahwa masalah produksi segera dilaporkan sehingga tindakan korektif dapat diambil. Dalam hal ini tidak hanya atasan tetapi juga bawahan dilibatkan agar komunikasi lebih efektif dalam menyelesaikan masalah perusahaan. Hal ini dikarenakan komunikasi melibatkan semua pihak dalam perusahaan bukan hanya satu pihak saja. Komunikasi internal didefinisikan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

- 1) “Komunikasi internal adalah komunikasi antara karyawan dengan perusahaan.” (Ruslan, 2003:156).
- 2) “Komunikasi internal adalah komunikasi antara karyawan bisnis” (Yulianita, 2005:92).

Komunikasi internal adalah keseluruhan rangkaian hubungan yang terjalin antara atasan dan bawahan dalam suatu perusahaan, sebagaimana didefinisikan diatas.

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting ketika menjalankan pekerjaan. Alur komunikasi yang benar akan membuat perusahaan lebih memiliki sistem kerja yang baik. Kesalahan komunikasi diantara karyawan akan berakibat pada proses pekerjaan. Menurut Iman dan Siswandi (2019:154) komunikasi yang efektif dan efisien mempunyai arti yang sangat penting bagi manajemen di dalam melaksanakan fungsinya untuk merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengarahkan dan mengawasi semua kinerja organisasi.

Menurut Cangara dalam Komala (2020:73) Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Balakrishnan dan Mashtan dalam Yulianti, dkk (2018:10) mengemukakan bahwa komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi baik secara formal dan informal antara pihak manajemen dengan karyawan didalam sebuah organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi secara formal ataupun

informal di dalam perusahaan guna menjaga hubungan antara staff satu dengan staff lainnya atau dari staff dengan atasan maupun sebaliknya.

2.1.8 Jenis Komunikasi Internal

Menurut Rasto (2017:172) jenis komunikasi internal sebagai berikut :

1. Komunikasi Formal

Saluran komunikasi formal adalah jalur komunikasi yang resmi, direncanakan, dan diatur oleh organisasi mengikuti struktur organisasi.

2. Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi melalui saluran yang telah secara eksplisit didefinisikan dalam struktur organisasi.

Menurut Effendy (2019:125) komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yakni :

1. Komunikasi Personal (personal communication)
2. Komunikasi Kelompok (group communication)

2.1.9 Dimensi Komunikasi Internal

Menurut Udayanto, dkk (2017:4) dimensi komunikasi internal adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi vertical
2. Komunikasi horizontal.

Menurut Effendy (2019:122) dimensi komunikasi internal terdiri dari komunikasi vertical dan komunikasi horizontal.

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertical, yakni komunikasi dari atas kebawah (downward communication) dari bawah keatas (upward communication), adalah

komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (two-way traffic communication).

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar, antara anggota staff dengan anggota staff, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya.

2.1.10 Indikator Komunikasi Internal

Metode komunikasi internal, sesuai dengan Wilson (2012- 367) ialah:

1) Komunikasi ke Bawah

Proses membantu informasi mengalir dari atasan ke bawahan sesuai dengan aliran organisasi dikenal sebagai komunikasi ke bawah. Komunikasi ini bertujuan untuk memudahkan pimpinan dalam mengambil keputusan, sedangkan pimpinan sendiri menyampaikan informasi dalam bentuk:

- a) Instruksi untuk melaksanakan tugas
- b) Instruksi pekerjaan
- c) Detail mengenai kebijakan
- d) Metode operasi

Pidato, rapat, panggilan telepon, dan dari mulut ke mulut semuanya bisa menjadi bentuk komunikasi ke bawah. Sementara surat, pamflet, memo, buletin, dan bentuk komunikasi tertulis lainnya digunakan.

2) Komunikasi ke Atas

Data dan informasi yang mengarah dari level yang lebih rendah (bawahan) ke level yang lebih tinggi atau lebih tinggi (atasan) merupakan komunikasi puncak dalam suatu organisasi. Ada banyak alasan mengapa komunikasi ke atas dianggap penting.

Sebagian besar penelitian tentang komunikasi ke atas menunjukkan bahwa manajer dan supervisor harus menerima informasi dari bawahan:

- a) Memberikan rincian tentang tindakan yang diambil oleh bawahan, seperti pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan rencana masa depan dalam pekerjaan mereka.
- b) Memberikan penjelasan untuk masalah tempat kerja yang sulit dijelaskan kepada bawahan dan mungkin memerlukan berbagai bentuk bantuan.
- c) Berikan saran atau konsep untuk meningkatkan unit mereka atau organisasi secara keseluruhan.
- d) Jelaskan kepada bawahan bagaimana perasaan mereka tentang organisasi, rekan kerja, dan pekerjaan mereka.

Sebuah organisasi yang menggunakan kepemimpinan demokratis di mana bawahan memberikan pendapat dan saran kepada atasan mereka sebelum membuat keputusan. Ini dilakukan oleh bawahan di setiap departemen melalui baris perintah.

Komunikasi di atas juga memiliki tujuan atau nilai tersendiri. Tujuan komunikasi dari atas adalah:

- a) Rajin menyampaikan laporan setelah melakukan suatu kegiatan pekerjaan, dan mengadukan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atas. misalnya dapat mengetahui kapan bawahan siap untuk diberi informasi yang berharga dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan. Misalnya memberikan saran yang relevan, serta terbuka dalam hal menyampaikan pendapat kepada atasan mengenai hal yang berhubungan dengan pekerjaan, sisanya menjadi supervisor dapat

menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang ia maksudkan dari arus data informasi ke bawah.

- b) Dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk bertanya, menyampaikan ide, dan menawarkan saran mengenai praktik organisasi, komunikasi ke atas juga dapat mengambil keputusan yang didasarkan pada penghargaan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi.
- c) Memberikan penjelasan untuk pekerjaan yang sedang berlangsung, membantu karyawan dalam menyelesaikan masalah organisasi dan terkait tugas, bahkan membiarkan desas-desus yang mendorong muncul, dan memberi tahu penyelia tentang hal itu.

3) Komunikasi Horizontal

Dalam sebuah organisasi, komunikasi horizontal mengacu pada komunikasi antara individu atau kelompok pada tingkat yang sama. Komunikasi horizontal sering digunakan dalam suatu organisasi untuk membantu manajer membuat keputusan.

Menurut sejumlah penelitian, komunikasi horizontal dapat mengungkap setidaknya enam alasan, di antaranya sebagai:

- a) Mengkoordinasikan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan.
- b) Menyebarkan informasi mengenai kegiatan dan rencana.
- c) Memecahkan masalah
- d) Memfasilitasi pemahaman bersama
- e) Alat yang dapat menengahi perbedaan pendapat dan menyatukan orang.
- f) Peningkatan dukungan sosial.

Komunikasi karyawan, yang berada pada level yang sama di seluruh organisasi satu sama lain, dapat terhalang oleh hambatan seperti kurangnya kepercayaan antar rekan kerja, kepedulian yang tinggi terhadap mobilitas yang tinggi, dan persaingan sumber daya (R. Wayne: 2010).

Ada beberapa syarat komunikasi yang efektif (Purwanto, 2013), tepatnya:

a) Persepsi

Persepsi adalah komentar tentang bagaimana komunikasi individu atau kelompok bekerja sama.

b) Ketepatan

Seorang individu harus dapat menyampaikan pemikirannya melalui informasi yang menunjukkan pengalaman akan lebih terarah ketika menyampaikan informasi.

c) Kredibilitas

Dalam hal ini, komunikator harus memiliki pola pikir bahwa mereka dapat mengandalkan audiens. Sebaliknya, komunikator juga harus yakin akan dasar dan tujuan pesan tersebut.

d) Pengendalian

Reaksi orang terhadap interaksi termasuk perasaan senang, hangat, dan marah. Sebaliknya, kemampuan komunikator untuk mengendalikan audiens selama komunikasi menentukan respon dari audiens.

e) Keharmonisan

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

2.2 Kinerja Karyawan

Suatu organisasi atau bisnis perlu memiliki karyawan yang berkualitas jika ingin maju atau berkembang. Karyawan yang berkualitas adalah mereka yang pekerjaannya dapat mencapai tujuan perusahaan. Hal ini diperlukan untuk menerapkan manajemen kinerja untuk mempekerjakan karyawan yang berkinerja baik.

Adhari (2020:77) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Rerung (2019:54) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang dapat diamati dan dievaluasi, dimana kinerja karyawan adalah kontribusi yang dibuat oleh seorang individu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sinaga (2020:14) megatakan bahwa kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktot untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Hamdiyah (2016:5) mengatakan bahwa kinerja karyawan merupakan prestasi kerja yang mencerminkan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal maka perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kompensasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan Sandewa (2018:97) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, yaitu ketika target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Dengan demikian kinerja karyawan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tersebut.

2.2.1 Pengertian Kinerja

Sri (2012:107), sebagaimana dikemukakan Kinerja adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan memenuhi standar keberhasilan yang ditetapkan oleh pemberi kerja sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sebaliknya sikap atau suasana hati seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja (*performance*) adalah hasil dari suatu pekerjaan yang telah diselesaikan oleh seseorang yang bersumber dari persyaratan pekerjaan. Selain itu, sebagaimana dinyatakan oleh Nuraini T (2013:150) Prosedur kerja yang pengukurannya dilakukan dalam jangka waktu yang telah ditentukan disebut sebagai kinerja.

2.2.2 Tujuan Kinerja

Pada dasarnya terdapat banyak tujuan dalam suatu organisasi. Tujuan tersebut dapat dinyatakan dalam berbagai tingkatan, dimana tujuan pada jenjang di atasnya menjadi acuan bagi tingkat di bawahnya. Tujuan tingkat bawah memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan jenjang di atasnya. Menurut Wibowo (2017:50), tingkatan tujuan kinerja antara lain :

1. Corporate level merupakan tingkatan dimana tujuan dihubungkan dengan maksud, nilai-nilai dan rencana strategi dari organisasi secara menyeluruh untuk dicapai.
2. Senior management level merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Business-unit, functional atau department level merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkatan ini dihubungkan dengan tujuan organisasi, target, dan proyek yang harus diselesaikan oleh unit bisnis, fungsi atau departemen.
4. Team level merupakan tingkatan dimana tujuan tingkat tim dihubungkan dengan maksud dan akuntabilitas tim, dan kontribusi yang diharapkan dari tim.
5. Individual level yaitu tingkatan dimana tujuan dihubungkan pada akuntabilitas pelaku, hasil utama, atau tugas pokok yang mencerminkan pekerjaan individual dan fokus pada hasil yang diharapkan untuk dicapai dan kontribusinya pada kinerja tim, departemen atau organisasi.

Menurut Rivai (2016: 311) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan intensif uang
3. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan
4. Meningkatkan motivasi kerja
5. Meningkatkan etos kerja

6. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya
7. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka
8. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir
9. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya
10. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja

2.2.3 Hal-hal yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Devis et al. (2004:484) menyatakan Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor kemampuan (*ability*), faktor motivasi (*motivation*), dan faktor komunikasi (*communication*):

- a. Faktor kemampuan menjelaskan bahwa kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan aktual (pengetahuan dan keterampilan). Artinya, kinerja yang diharapkan akan mudah tercapai jika karyawan atau pegawai tersebut memiliki IQ di atas rata-rata (110-120), pendidikan yang memadai untuk jabatan tersebut, dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari.
- b. Faktor motivasi (motivasi) Faktor motivasi ini berasal dari mentalitas seseorang menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan, yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal.

- c. Faktor komunikasi (komunikasi) Komunikasi adalah strategi organisasi yang memperkuat rantai manajemen untuk mendorong organisasi mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja.

Para pimpinan organisasi sangat menyadari perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Walaupun karyawan tersebut bekerja ditempat yang sama, maka tetap memiliki kinerja yang berbeda jika berbeda di tempat yang berbeda pula. Menurut Rismawati, (2018:3) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya
2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja yang maksimal.

Menurut Adhari (2020:89) menyebutkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan mereka

Merupakan kemampuan yang diperoleh secara formal, misalnya pendidikan yang diperoleh dibangku sekolah atau diperguruan tinggi dapat mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan itu sendiri

2. Motivasi

Motivasi (materiil dan non materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus memberikan pujian penghargaan, bonus, piagam, dan lain sebagainya. Motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas –fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga kinerja karyawan lebih meningkat dalam melakukan pekerjaan.

3. Dukungan yang diterima

Fasilitas – fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan yang diperlukan dalam pencapaian kinerja secara tidak langsung fasilitas – fasilitas yang terpenuhi tersebut dapat membantu kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut

4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

Dengan keberadaan pekerjaan yang perusahaan berikan kepada karyawan sehingga dapat ikut mempengaruhi kinerja karyawan, karena karyawan akan merasa puas dan akan timbul kecintaan karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya, maka kinerja mereka akan baik pula

5. Hubungan mereka dengan organisasi

Hubungan tempat kerja karyawan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan secara tidak langsung karena hubungan mereka dengan organisasi kerja yang nyaman dan hubungan yang harmonis antara karyawan yang satu dengan yang lainnya maka akan timbul semangat kerja karyawan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

2.2.4 Penilaian Kinerja Karyawan

Perusahaan dapat menggunakan evaluasi kinerja untuk membantu orang memahami tujuan dan ekspektasi kinerja serta termotivasi untuk masa depan. Tinjauan kinerja diperlukan untuk menilai kinerja karyawan. Berikut ini adalah bagaimana para ahli mengevaluasi kinerja:

- a. Menurut Ruky (2006:74-75), “penilaian kinerja karyawan adalah suatu proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi kinerja karyawan yang biasanya dilakukan secara rutin dan berkala.”
- b. Menurut Wahyudi (2007:68), “penilaian kinerja pegawai diartikan sebagai evaluasi secara periodik dan sistematis tentang bagaimana tingkat kinerja pegawai, termasuk potensi untuk dikembangkan,”

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Rismawati (2018:7) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu perusahaan, bagian perusahaan dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Budihardjo (2017:23) mengatakan bahwa penilaian kinerja karyawan dapat diartikan sebagai upaya guna mengadakan pengukuran atas kinerja dari setiap karyawan perusahaan. Hal ini dikaitkan dengan tingkat produktivitas dan efektivitas kerja dari karyawan tersebut dalam menghasilkan

karya tertentu, sesuai dengan Job Description (deskripsi tugas) yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang bersangkutan.

Nur'Aini (2020:15) mengatakan bahwa pada dasarnya penilaian kinerja ini merupakan proses pengamatan (observasi) terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang karyawan. Sugijono (2018:19) mengatakan bahwa penilaian kinerja (performance appraisal) adalah suatu proses yang diselenggarakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi atau melakukan penilaian kinerja individu setiap karyawannya. Prasasti (2016:249) mengatakan bahwa penilaian kinerja berfungsi sebagai alat komunikasi bagi karyawan dalam melihat hasil kerjanya, apakah targetnya tercapai atau tidak sehingga memengaruhi kesuksesan karirnya.

Selain itu, standar penilaian kinerja menjadi tanggung jawab perusahaan untuk menetapkan suatu standar yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja sebagai perangkat yang digunakan untuk mengukur standar yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya manusia.

Standar sangat diperlukan dalam penilaian kinerja untuk mengidentifikasi secara jelas apa yang seharusnya karyawan ketahui dan apa yang seharusnya dilakukan oleh karyawan dalam bekerja. Dalam implikasi penilaian kinerja menganggap bahwa karyawan memahami apa standar yang digunakan pada kinerja mereka, serta penyelia memberikan karyawan umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk mendorong karyawan yang

bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik dan meneruskan kinerja yang baik (Rani, 2017:15).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja

Secara umum penilaian terhadap karyawan, pegawai ataupun staf organisasi memiliki berbagai manfaat, baik bagi organisasi maupun bagi karyawan itu sendiri. Bagi karyawan akan menyebabkan terpicunya semangat berkompetensi untuk menjadi lebih baik ke depannya. Salah satunya ditandai dengan peningkatan etos kerja para karyawan itu sendiri. Sementara itu, bagi organisasi akan berdampak pada adanya peningkatan produktivitas organisasi. Adhari (2020:91) menyebutkan bahwa manfaat penilaian kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Evaluasi antar individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk melinai kinerja setiap individu dalam organisasi tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi

2. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dalam organisasi ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan

3. Pemeliharaan system

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik

4. Dokumentasi penilain kinerja

Pemberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa yang akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan – keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

Nur'Aini (2020:25) mengatakan bahwa manfaat suatu penilaian kinerja menjadi hal yang sangat penting diantaranya :

1. Meningkatkan motivasi dalam bekerja
2. Meningkatkan kepuasan kerja karyawan
3. Meningkatkan kejelasan standar hasil yang diterapkan mereka
4. Memberikan umpan balik dari kinerja yang kurang akurat dan konstruktif
5. Memberikan pengetahuan mengenai kelebihan dan kelemahan yang dimiliki

6. ‘Membangun kelebihan menjadi kekuatan dalam bekerja
7. Mengurangi kelemahan semaksimal mungkin
8. Memberikan kesempatan untuk berkomunikasi kepada atasan yang bertindak sebagai pejabat penilai (yang memberikan penilaian)
9. Meningkatkan penilaian tentang nilai pribadi
10. Memberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan pekerjaan dan mencari solusi untuk mengatasinya
11. Meningkatkan pemahaman mengenai apa yang diharapkan oleh perusahaan dan hal apa saja yang perlu dilakukan untuk mencapai harapan tersebut
12. Meningkatkan pandangan yang diperlukan untuk memenuhi cita-cita karyawan
13. Meningkatkan hubungan yang harmonis dan aktif dengan atasan yang bertindak sebagai pejabat penilai

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat penilaian kinerja adalah memberikan informasi tentang hasil yang diinginkan dari sebuah pekerjaan. Bisa mencegah terdapatnya miskomunikasi berkaitan dengan kualitas kerja yang diinginkan dan menciptakan peningkatan produktivitas karyawan.

2.2.6 Dimensi Penilaian Kinerja Karyawan

Standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disetujui, spesifik dan terukur, berorientasi waktu, tertulis dan terbuka untuk perubahan. Dengan demikian standar kinerja dapat ditentukan dengan baik dan pekerja termotivasi untuk mencapai bahkan melebihnya. Menurut Hery (2019:

29) ada delapan karakteristik yang membuat suatu standar kinerja menjadi efektif, yaitu :

1. Didasarkan pada pekerjaan Standar kinerja harus dibuat atas suatu pekerjaan tanpa memandang orang yang mengerjakan pekerjaan tersebut .
2. Dapat dicapai Semua pekerja harus dapat mencapai standar yang telah ditentukan. Standar harus ditetapkan lebih tinggi sebagai tantangan bagi pekerja untuk memberikan kinerja terbaiknya
3. Dapat dipahami Standar harus jelas baik bagi manajer maupun pekerja. Standar harus dapat dengan mudah dipahami oleh manajer maupun pekerja
4. Harus disepakati Baik manajer maupun pekerja harus sepakat bahwa sebuah standar telah ditentukan dengan jujur. Hal ini sangatlah penting untuk memotivasi pekerja
5. Spesifik dan terukur Standar harus dapat dinyatakan dalam bentuk angka, persentase, satuan uang atau bentuk lain yang dapat diukur secara kuantitatif. Standar juga harus dapat dinyatakan secara spesifik bahkan apabila pertimbangan subjektif harus digunakan
6. Berorientasi waktu Standar kinerja menunjukkan berapa lama suatu pekerjaan harus dapat diselesaikan atau kapan suatu pekerjaan harus diselesaikan dengan menunjukkan tanggal yang pasti
7. Harus tertulis Baik manajer maupun pekerja harus mempunyai salinan tertulis atas standar yang telah disetujui. Dalam hal ini mereka tidak boleh mendasarkan pada ingatan

8. Dapat berubah Karena standar harus disepakati dan dapat dicapai, maka secara periodik harus dievaluasi dan diubah apabila perlu. Akan tetapi standar tidak boleh diubah hanya karena pekerja tidak memenuhi standar

Fauzi (2020:54) menyatakan bahwa standar kinerja efektif hendaknya bersifat:

1. *Relevance*, berarti terdapat hubungan jelas antara kinerja dengan suatu pekerjaan dan tujuan – tujuan organisasi, serta hubungan yang jelas antara elemen – elemen pekerjaan kritis yang diidentifikasi melalui analisis pekerjaan (job analysis) dan dimensi – dimensi yang dinilai pada bentuk (form) penilaian
2. *Sensitivity*, mengimplikasikan bahwa sistem penilaian kinerja mampu membedakan yang efektif dan tidak, sehingga karyawan-karyawan yang mempunyai nilai baik dan tidak baik tidak dinilai sama
3. *Reliability*, dapat diandalkan baik oleh supervisor, rekan sejawat, maupun bawahan
4. *Acceptability*, dapat diterima oleh semua pihak, baik manajer, supervisor, maupun bawahan
5. *Particality*, mengimplikasikan bahwa instrumen – instrumen penilaian mudah dipahami dan digunakan oleh manajer dan pegawai. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa standar kinerja efektif merupakan elemen penting dalam proses review kerja. Standar kinerja efektif menjelaskan apa yang diharapkan manajer dari pekerja sehingga harus dipahami oleh pekerja.

2.2.7 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator Kinerja Pegawai Mangkunegara (2009) adalah sebagai berikut:

a. Kualitas

Kualitas kerja seorang karyawan diukur dari seberapa baik dia melakukan pekerjaannya. diukur dengan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pedoman perusahaan.

b. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah jumlah waktu yang dihabiskan seorang karyawan setiap hari. berdasarkan kapasitas untuk menyelesaikan tugas dalam jumlah waktu yang telah ditentukan.

c. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan tepat atau tanpa kesalahan. Diukur melalui kemampuan menyelesaikan pekerjaan tanpa kesalahan.

d. Tanggung Jawab

Kesadaran akan tanggung jawab karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan oleh perusahaan merupakan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan. ditandai dengan akuntabilitas untuk menyelesaikan pekerjaan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian sebelumnya menjadi dasar untuk menyelidiki saat ini.

Masalah penelitian dalam penelitian ini sebanding :

Tabel 2.1
Peneliti Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Wahid, Sutardjo Tui, Nurdam Buhaerah (2021)	Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pertanian Kabupaten Jeneponto	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,549 nilai t sebesar 0.6137 berarti nilai lebih besar dari t tabel 2.001. Hal ini berarti komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pertanian Kabupaten Jeneponto.	Peneliti terdahulu data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif, sedangkan peneliti hanya menggunakan data kuantitatif. Dan perbedaan lokasi penelitian.
2.	Suwanto, Nurjaya, Denok Sunarsi, Achmad Rozi, Azhar Affandi (2021)	Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Produksi PT Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat	Pengaruh Komunikasi Internal (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) berpengaruh signifikan secara simultan yang dapat dilihat dari hasil uji F berdasarkan hasil uji F maka dapat diketahui fhitung sebesar dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ kemudian <i>degree of freedom</i> (df) sebesar (k-1) atau derajat pembilangnya dan (n-k) untuk derajat penyebutnya dimana n = jumlah observasi dan k = jumlah variabel, maka diperoleh F tabel sebesar	Peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian asosiatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dan perbedaan lokasi penelitian.

			3,99. Sehingga nilai fhitung lebih besar dari ftabel ($242,696 > 3,99$). Dengan demikian hasil pengujian menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas (komunikasi internal dan disiplin kerja) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (kinerja).	
3.	Fitri Hariyanti (2021)	Pengaruh Karakteristik Individu dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan	Dari hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh karakteristik individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Genta Lampung Makmur Bengkulu sebesar 0,000 dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Terdapat pengaruh komunikasi internal (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Genta Lampung makmur sebesar 0,031 dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X2 berpengaruh terhadap kinerja karyawan(Y). Hasil uji F $188,752 > F$ tabel $3,211$, dapat disimpulkan bahwa secara bersama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.	Peneliti terdahulu menggunakan teknik analisis deskriptif dan statistik inferensial, sedangkan peneliti hanya menggunakan teknik analisis deskriptif. Dan perbedaan lokasi penelitian.
4.	Ida Ekawati Syahrir	Pengaruh Komunikasi	Variabel komunikasi internal diperoleh nilai	Peneliti terdahulu menggunakan

	(2019)	Internal dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Badan Pengelola Keuangan	thitung sebesar 3,463 dan signifikan 0,001. Dari hasil temuan tersebut dimana nilai thitung 3,463 lebih besar dari t tabel 1,978 dengan tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Serta diperoleh nilai <i>Unstandardized coefficients</i> beta sebesar 0,246 menunjukkan arah positif, yang artinya komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Bantaeng. Hal tersebut mengimplikasikan bahwa semakin baik komunikasi internal maka kinerja pegawai akan semakin baik.	pendekatan deduktif, sedangkan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif. Dan perbedaan lokasi penelitian.
5.	Stefanny Angelica Pangendaheng (2018)	Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada Cabang Ruko Mapan Indah	Komunikasi internal organisasi (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), karena nilai T statistik sebesar 6.497 yang berarti lebih besar dari 1.96, sehingga hipotesis H2 dapat diterima. Hubungan variabel komunikasi internal organisasi dengan variabel kinerja karyawan yang terjadi adalah hubungan yang positif. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai faktor loading sebesar 0.671 untuk variabel komunikasi internal organisasi (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) dimana data tersebut menunjukkan adanya	Peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif kausal, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dan perbedaan lokasi penelitian.

			hubungan positif antara komunikasi internal organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Mayapada cabang Ruko Mapan Indah. Hal ini berarti semakin baik komunikasi internal yang dimiliki oleh karyawan, maka akan semakin baik pula kinerja karyawan.	
6.	Kristina Munthe dan Ermina Tiorida (2017)	Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil dari analisis regresi didapatkan konstanta (a) bernilai 22,148 dengan koefisien regresi (b) sebesar 0,171. Dengan begitu, maka dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang diperoleh penelitian ini adalah: $Y = a + bX$ $Y = 22,148 + 0,250X$ Melalui persamaan tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa jika komunikasi internal bernilai nol ($X = 0$), maka nilai kinerja karyawan sebesar 22,148. Selain itu, jika terjadi penambahan/peningkatan pada komunikasi internal sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,250 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan atau peningkatan komunikasi internal akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan.	Peneliti terdahulu menggunakan teknik analisis data uji asumsi klasik, sedangkan peneliti tidak menggunakan teknik analisis data uji asumsi klasik. Dan perbedaan lokasi penelitian.

Sumber: Peneliti, 2023

2.4 Kerangka Penelitian

Proses penyusunan penelitian memerlukan pengorganisasian seperangkat ide dengan cara metodis untuk mencapai tujuan penelitian. Kerangka penelitian biasanya dikategorikan sebagai persiapan penelitian langsung karena proses penelitian ini didirikan sebelum pelaksanaan langkah penelitian itu.

Penulis membuat kerangka penelitian agar tugas akhir ini lebih mudah disusun dan lebih mudah dipahami oleh pembaca. Kerangka kerja penelitian tersebut digambarkan pada gambar di bawah ini :

Gambar 2.1
Kerangka Kerja



2.5 Hipotesis Penelitian

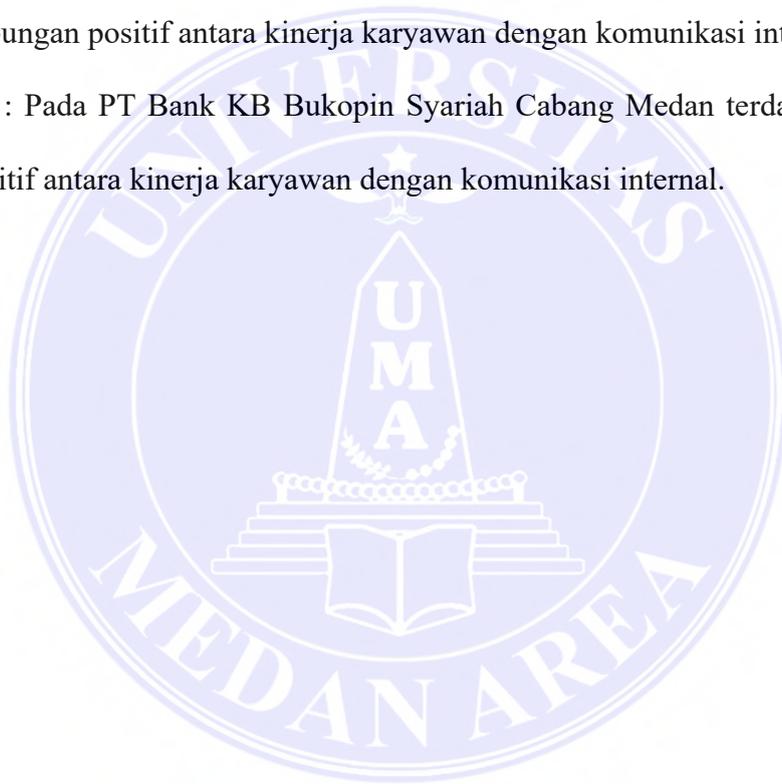
Rumusan masalah penelitian yang telah dituangkan dalam bentuk kalimat pernyataan mengandung hipotesis, tanggapan sementara. Dinyatakan untuk waktu yang singkat karena tanggapan yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang ada dan belum memasukkan data empiris. Karena saat ini belum ada jawaban empiris, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai tanggapan teoretis terhadap rumusan penelitian.

Setiap kajian terhadap suatu objek tunduk pada tuntutan hipotesis, yang berfungsi sebagai pedoman sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya

dalam kenyataan (*verifikasi empiris*), eksperimen (*eksperimen*), atau praktik (*implementasi*), menurut pola umum. dari metode ilmiah. Hipotesis yang diajukan adalah **“Diduga ada pengaruh positif antara komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan”**.

Peneliti dalam penelitian ini mengusulkan hipotesis berikut berdasarkan deskripsi yang ditetapkan:

- a. H₀ : Pada PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan tidak terdapat hubungan positif antara kinerja karyawan dengan komunikasi internal.
- b. H₁ : Pada PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan terdapat hubungan positif antara kinerja karyawan dengan komunikasi internal.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian di PT Bank KB Bukopin Syariah yang beralamat di Jl. S.Parman, Kec, Petisah Hulu 20153 Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Penulis memulai meneliti antara pada bulan 1 Januari sampai dengan Juni tahun 2023.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Menggunakan data numerik untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu peristiwa atau fenomena, penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang menggunakan teknik matematika atau statistik untuk menganalisis data. Arikunto (2013;27) menjelaskan bahwa salah satu cara untuk memvisualisasikan hasil adalah melalui analisis deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif yang merupakan salah satu metode penelitian tidak menekankan pada kedalaman data dan yang terpenting dapat mengumpulkan data dari populasi yang besar.

3.3 Operasional Variabel

Sugiyono (2010: 2) mendefinisikan variabel penelitian sebagai segala sesuatu yang ditentukan oleh penelitian untuk diteliti guna memperoleh informasi dan menarik kesimpulan tentangnya.

Variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) merupakan variabel dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Dalam penelitian ini variabel bebas (X) yaitu Komunikasi Internal merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (variabel pengikat).

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel bebas disebut variabel terikat. Kinerja karyawan merupakan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Keterangan	Skala
Komunikasi Internal (X)	1. Komunikasi ke Bawah	1. Mengelola Tugas 2. Instruksi terkait pekerjaan 3. Informasi kebijakan 4. Prosedur kerja Memberi peringatan bawahan karena gagal melakukan tanggung jawab utama mereka.	Likert
	2. Komunikasi ke Atas	1. Kirimkan laporan atau keluhan tentang masalah di tempat kerja 2. Bersiaplah untuk mendiskusikan pemikiran Anda dengan atasan dan memberikan saran yang relevan 3. Komunikasikan tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan 4. Memberitahu pekerjaan dan membantu	Likert

		manajemen pekerjaan mencari solusi untuk masalah hanya melalui atasan	
	3. Komunikasi Horizontal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat berbicara dengan karyawan lain tentang cara mengatasi masalah di tempat kerja; 2. Dapat membantu karyawan lain; 3. Dapat menyelesaikan perselisihan dengan karyawan lain 	Likert
Kinerja Karyawan (Y)	1. Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Terbuka untuk mempelajari hal-hal baru, seperti pelatihan dan kursus terkait pekerjaan. 3. Terapkan strategi baru 	Likert
	2. Kuantitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bekerja lembur; 2. Mampu menyelesaikan pekerjaan rutin dalam tenggat waktu instansi 	Likert
	3. Pelaksanaan Tugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersedia menyelesaikan tugas tambahan sesuai dengan tujuannya 2. Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu 	Likert
	4. Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepada Anda 2. Karyawan datang tepat waktu dan pulang tepat waktu. menyelesaikan tugas secara efektif dan tepat waktu 	Likert

Sumber : Data Diolah, 2023

3.4 Populasi dan Sampel

Penulis berharap dengan mempelajari populasi akan dapat menggambarkan sifat populasi yang dimaksud.

1. Populasi

Sekelompok hal yang menjadi subjek penelitian disebut populasi. Suatu obyek yang telah diidentifikasi oleh peneliti dalam suatu penelitian adalah anggota dari kelompok ini. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan yang berjumlah 28 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2003:118), sampel adalah komponen dari jumlah dan ciri populasi. Karena populasi menarik kesimpulannya dari apa yang diungkapkan oleh sampel, maka sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif. Sebagai sumber data, sampel penelitian adalah sebagian dari populasi dan dapat mewakili seluruh populasi. Penulis penelitian ini menggunakan metode sensus berdasarkan saran yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020), untuk jumlah sampel yang menyatakan: Metode pengambilan sampel di mana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dikenal sebagai pengambilan sampel tidak jenuh. Sensus adalah nama lain untuk sampel jenuh.

Metode sampel jenuh adalah metode pembayaran sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Ketika semua anggota digunakan sebagai sampel, metode sampel jenuh adalah metode pengambilan sampel. Sampel penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan yang berjumlah 28 orang.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bergantung pada jenis dan sumber data sebagai berikut:

1. Jenis Data

- a. Data primer, yaitu informasi yang dikumpulkan langsung dari responden melalui wawancara langsung, penyebaran kuesioner, dan observasi lapangan.
- b. Data sekunder, yaitu informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui perbandingan literatur atau studi literatur.

2. Sumber Data

- a. Responden atau orang yang terlibat langsung dalam kegiatan ini dipekerjakan sebagai responden oleh PT Bank KB Bukopin Syariah Cabang Medan. Informan, atau orang yang memberikan deskripsi atau informasi tentang keadaan tertentu, dipekerjakan oleh organisasi dan berfungsi sebagai pemimpinnya.
- b. Dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti laporan atau catatan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Ada dua metode pengumpulan data yang penulis gunakan untuk menyusun skripsi ini, yaitu:

1. Metode pengumpulan data seperti membaca dan mempelajari literatur serta membaca sumber-sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti menjadi fokus penelitian kepustakaan.
2. Penelitian lapangan adalah pengumpulan data melalui penelitian dan pengamatan langsung terhadap pokok bahasan yang diteliti:

- a. Metode pengumpulan data adalah observasi, yang melibatkan pengamatan dan pencatatan yang cermat dan sistematis terhadap objek yang dipelajari.
- b. Kuesioner, di sisi lain, adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pembuatan daftar responden yang relevan sehingga mereka dapat mengungkapkan pendapat mereka secara sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian.

3.7 Instrumen Penelitian

Kuesioner digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. Sugiyono, sebagaimana dilaporkan pada tahun (2012: 162) Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data dimana responden dimintai serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang paling menggambarkan situasi mereka saat ini saat mereka menyelesaikan survei.

Lima alternatif tanggapan dibuat dari alternatif skala Likert. Sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial dapat diukur dengan menggunakan skala Likert. Dengan skala Likert, variabel-variabel yang perlu diukur besarnya dijadikan variabel indikator. Variabel indikator ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk membuat item instrumen, bisa berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala Likert lima poin mengukur semua ini sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2012

Tabel 3.3
Konversi Nilai

Tingkat Persentase	Kriteria
80%-100%	Sangat kuat
70%-79%	Kuat
60%-69%	Cukup
50%-59%	Kurang
0%-49%	Sangat Kurang

Sumber: Sugiyono, 2012

3.8 Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

“Pengaruh atau hubungan linier antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat ditentukan dengan menggunakan regresi linier sederhana” (Priyatno, 2014: 134). Peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana karena dalam penelitian ini hanya ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat.

Berikut adalah rumus persamaan regresi:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat yaitu kinerja karyawan

X = Variabel bebas yaitu komunikasi internal

a = Bilangan konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien arah regresi linier

2. Koefisien Determinasi

Rumus berikut digunakan untuk menentukan proporsi (persen) pengaruh variabel Kinerja Karyawan (Y) terhadap variabel Komunikasi Internal (X) berdasarkan perhitungan koefisien korelasi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien korelasi

100% = Untuk menyatukan dalam persentase

3. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengukur secara terpisah variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan terhadap masing-masing variabel independen yaitu Komunikasi Internal. Berikut rumus untuk mendapatkan thitung: (Sugiyono, 2010:411)

$$t_{hitung} = bi/Sbi$$

Keterangan :

bi = Nilai koefisien

Sbi = Standar error

Nilai thitung dan ttabel akan dibandingkan. Berikut kriteria pengambilan keputusan uji t parsial:

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.9 Teknik Keabsahan Data

1. Uji Validitas

Pengertian validitas menurut Sugiyono (2011:267) adalah “tingkat ketelitian antara data yang terjadi pada subjek penelitian dengan data yang dapat peneliti laporkan”. Pada penelitian ini validitas kuesioner yang dikirimkan kepada responden diuji dengan menggunakan uji validitas.

Sebelum menganalisis tanggapan yang diberikan oleh responden setelah pengumpulan data, pengujian validitas merupakan langkah penting dalam setiap proyek penelitian.

Menurut Sugiyono (2010), metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner adalah: 356) adalah dengan menggunakan metode korelasi Product Moment yaitu:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Nilai koefisien korelasi antara skor item koesioner dan total skor item koesiner

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat seluruh skor item kuesioner

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat total skor item kuesioner

N = Jumlah responden

x = Skor item kuesioner

y = Total skor item kuesioner

Dengan menentukan penilaian uji validitasnya adalah:

- b. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf signifikan 5%), maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- c. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada taraf signifikan 5%), maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2011), dependabilitas 268 adalah “rangkaiian pengukuran atau bentangan suatu alat ukur yang konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang kali dengan alat ukur tersebut”. Jika tanggapan seseorang terhadap basis konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel. Rumus alfa Cronbach adalah sebagai berikut karena reliabilitas menyangkut konsistensi jawaban ketika diuji berkali-kali pada sampel yang berbeda:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah butir varian

σ_t^2 = Total varian

Setelah itu, hasil Reliabilitas Instrumen (r_{11}) dibandingkan dengan koefisien 0,6 (Nuannally: 1969), dan jika r_{11} lebih besar dari persyaratan

koefisien alpha, instrumen yang diukur dianggap reliabel; jika tidak, itu dianggap tidak dapat diandalkan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, didapat beberapa kesimpulan yang akan menjadi jawaban pada rumusan masalah penelitian ini yaitu:

- a. Berdasarkan nilai t : diketahui nilai thitung sebesar $12,307 > t_{tabel} 1,701$ (dilihat pada distribusi nilai t_{tabel}) dan $sig = 0,000 < 5\% (0,05)$, jadi H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel Komunikasi Internal (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y_1).
- b. Besarnya angka koefisien determinasi (R^2) adalah $0,853$ atau sama dengan $85,3\%$. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel bebas Komunikasi Internal (X_1) sangat kuat mempengaruhi variabel dependen Kinerja Karyawan (Y_1) sebesar $85,3\%$ dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya ($100\% - 85,3\% = 14,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan acuan beberapa pihak, diantaranya adalah:

- a. Kepada karyawan

Diharapkan karyawan dapat melakukan komunikasi dengan baik kepada atasan, bawahan maupun rekan kerja lainnya. Hal tersebut untuk

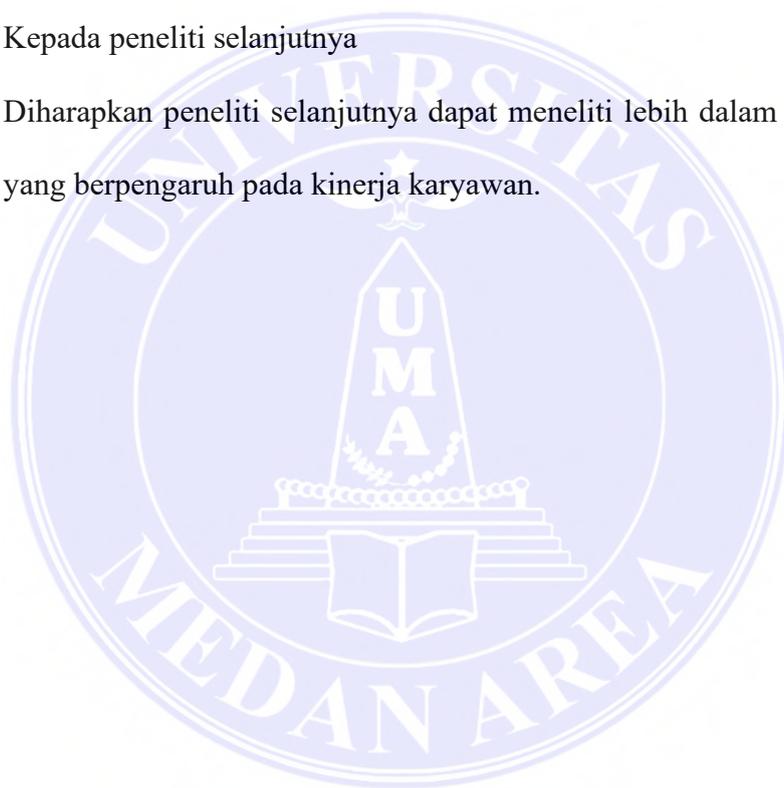
meningkatkan kinerja karena saling terhubung informasi satu sama lain dan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman yang ada di perusahaan.

b. Kepada perusahaan

Diharapkan perusahaan dapat menerapkan peraturan yang dimana komunikasi harus dijalankan di berbagai arah bukan hanya satu arah. Sehingga setiap karyawan diberikan kesempatan untuk mengemukakan pendapat.

c. Kepada peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih dalam faktor lainnya yang berpengaruh pada kinerja karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

Referensi Jurnal Penelitian

- Anggun, M. S. (2019). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri (PERSERO) TBK. Cabang Medan Balai Kota*. Universitas Politeknik Negeri Medan.
- Hendrayani, Yani ., Sari, Shilvy Narulita Eka ., Priliantini, Anjang . (2019). Pola Komunikasi Guru Kepada Siswa Penyandang Disabilitas. *Jurnal Penelitian Komunikasi* 22 (2)
- Mukarim, N. (2021). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT JBA Indonesia Pekanbaru. Program Studi Manajemen SI Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru 2021*.
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 86. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i1.549>
- Nugroho, A. C., & Wiradharma, G. (2021). *Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja ASN. IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 1(1), 48–54. <https://doi.org/10.33830/ikomik.v1i1.1889>
- Pangendaheng, S. A. (2018). *Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada Cabang Ruko Mapan Indah*. *Agora*, 6(1). <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1241390&val=6509&title>
- Supriadi, A. D. I., Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2019). *Komunikasi Internal Terhadap Kinerja*. 5(1), 1219–1230.
- Suwanto, S., Nurjaya, N., Sunarsi, D., Rozi, A., & Affandi, A. (2021). *Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi Pt Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat*. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 1(3), 222–229. <https://doi.org/10.55182/jtp.v1i3.73>
- Syahrir, I. E., Mattalatta, & Maddatuang, B. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Bantaeng. *YUME : Journal of Management*, 2(1), 1–15.
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1)

Prasanti, Ditha. (2017). Strategi Komunikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pondok Pesantren Salafi. *Jurnal Nomosleca* 3(1)

Udayanto, dkk. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Coca-Cola. *Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 3(1)

Referensi Buku

Cangara, Hafied . (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada

Effendy, Onong Uchjana. (2019). Hubungan Masyarakat Suatu Studi. Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Hamdiyah, dkk. (2016). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan di Ada Swalayan Bayumanik Semarang. *Jurnal Of Management*, 2(2)

Ilahi, Wahyu. (2010). *Komunikasi Dakwah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,

Iman, Indra dan Siswandi. (2019). Aplikasi Manajemen Persahaan Analisis Kana dan Pemecahanmu Edisi 2. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media Gitosudarmo

Komala. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Di Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (Stia) Sebelas April Sumedang

Muhammad. (2017). Komunikasi Organisasi. Jakarta : Prenadaedia Group

Mulyana, Deddy. (2010). Komunikasi Antar Budaya Panduan Berkomunikasi dengan Orang – Orang Berbeda Budaya. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Nurudin. (2016). *Ilmu Komunikasi Ilmiah Dan Populer*. Depok: PT RajaGrafindo Persada

Purwanto, Djoko. (2011). Komunikasi Bisnis, Edisi 4. Jakarta: Erlangga.

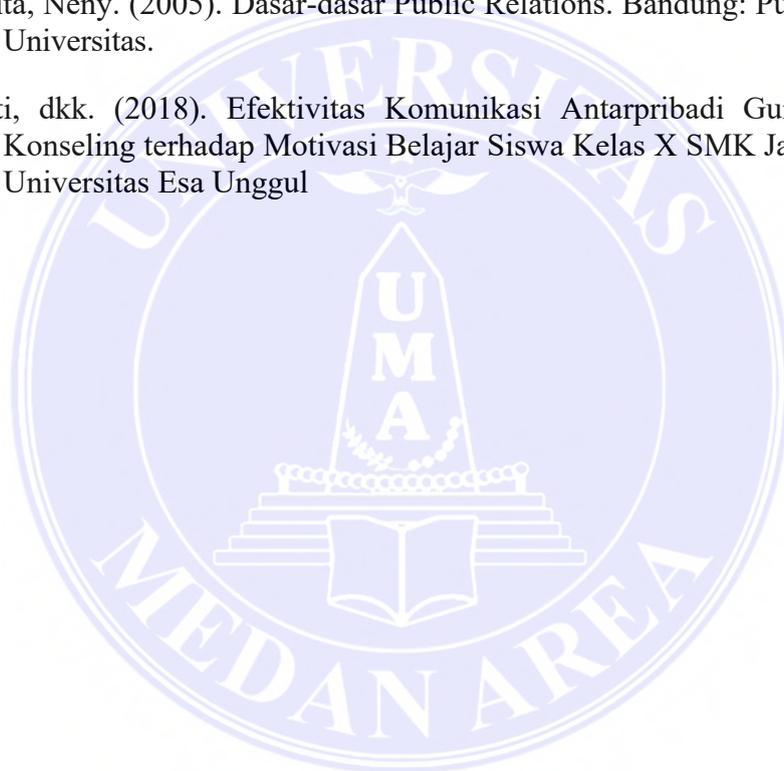
Robbins, P. S dan Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat

Romli. (2011). Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: Grasindo

Ruslan, Rosady. (2003). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

SARMIATI, E. R. R. (2019). *Komunikasi Interpersonal* Elva Ronaning Roem Sarmiati Cv . Irdh.

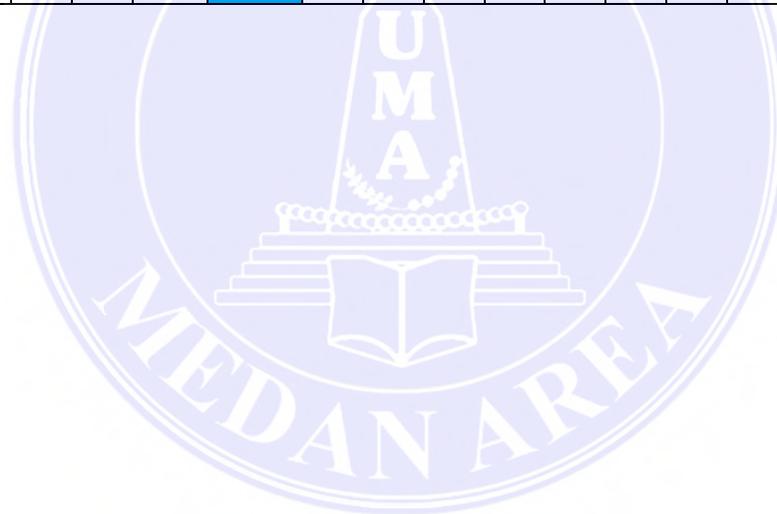
- Schermerhorn, John R. (2013). *Management*, 12th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sri. (2012). *Peran Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja dan Kinerja Pegawai serta Kualitas Pelayanan*. UIR PRES
- Umar, Husein. (1998). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Wilson.
- Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Wisataone, V. (n.d.). *Komunikasi Internal : Program Komunikasi Internal Efektif*. 1-4.
- Yulianita, Neny. (2005). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas.
- Yulianti, dkk. (2018). *Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Guru Bimbingan Konseling terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas X SMK Jakarta*. Jakarta: Universitas Esa Unggul



LAMPIRAN A
SKORING HASIL KUESIONER

res p	KOMUNIKASI INTERNAL											KINERJA KARYAWAN (Y)															
	X. 1	X. 2	X. 3	X. 4	X. 5	X. 6	X. 7	X. 8	X. 9	X.1 0	TOT AL	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y.1 0	Y.1 1	Y.1 2	Y.1 3	Y.1 4	TOT AL	
1	3	4	5	4	2	5	3	3	4	4	37	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
2	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	38	3	1	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
4	2	4	2	2	1	2	3	3	2	2	23	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	24	
5	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	30	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	46	
6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4	57	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	49	
8	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	16	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	26	
9	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	28	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	45	
10	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	38	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	44	
11	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	61	
12	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	51	
13	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	13	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	23	
14	2	4	3	3	3	3	3	2	2	1	26	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	31	
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	33	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	46	
16	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	24	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	26	
17	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	34	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	51	
18	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	61	
19	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	35	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	43	

20	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	64
21	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	38	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	45
22	2	1	2	3	1	2	1	4	2	2	20	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	27
23	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	33	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	54
24	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	61
25	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	62
26	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	62
27	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	44
28	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	63



LAMPIRAN B

HASIL UJI VALIDITAS

a. Validitas Komunikasi Internal (X)

Correlations

		KOMUNIKASI										
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	INTERNAL
X.1	Pearson											.882**
	Correlation	1.766**	.666**	.671**	.641**	.786**	.668**	.691**	.828**	.718**		
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.2	Pearson	.766**										.844**
	Correlation		1.627**	.586**	.629**	.755**	.735**	.625**	.783**	.596**		
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001		0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.3	Pearson	.666**	.627**									.848**
	Correlation			1.706**	.633**	.756**	.744**	.636**	.682**	.720**		
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.4	Pearson	.671**	.586**	.706**								.795**
	Correlation				1.556**	.673**	.649**	.605**	.685**	.618**		
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,002	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000		0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.5	Pearson	.641**	.629**	.633**	.556**							.777**
	Correlation					1.479**	.705**	.572**	.591**	.628**		

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,002	0,010	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.6	Pearson Correlation	.786**	.755**	.756**	.673**	.479**	1.659**	.544**	.903**	.670**	.847**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,010	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.7	Pearson Correlation	.668**	.735**	.744**	.649**	.705**	.659**	1.702**	.703**	.740**	.873**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.8	Pearson Correlation	.691**	.625**	.636**	.605**	.572**	.544**	.702**	1.617**	.789**	.811**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.9	Pearson Correlation	.828**	.783**	.682**	.685**	.591**	.903**	.703**	.617**	1.681**	.880**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X.10	Pearson Correlation	.718**	.596**	.720**	.618**	.628**	.670**	.740**	.789**	.681**	1.856**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

X	Pearson	.882**	.844**	.848**	.795**	.777**	.847**	.873**	.811**	.880**	.856**		1
	Correlation												
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28		28

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Validitas Kinerja Karyawan (Y)

Correlations

		KINERJA KARYAWAN														
		Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	AN	
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	0	1	2	3	4	
Y.1	Pearson	1	.717	.676	.723	.692	.705	.600	.540	.559	.680	.627	.765	.732	.570	.815**
	Correlation		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2-tailed)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y.2	Pearson	.717	1	.665	.724	.884	.635	.625	.679	.691	.712	.519	.744	.730	.676	.848**
	Correlation	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2-tailed)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y.3	Pearson	.676	.665	1	.765	.746	.704	.686	.729	.692	.593	.678	.660	.638	.581	.835**
	Correlation	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28		
Y.4 Pearson	.723	.724	.765	1	.824	.722	.667	.807	.685	.747	.619	.615	.603	.662	.862**	
Correlati on	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
Sig. (2- tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y.5 Pearson	.692	.884	.746	.824	1	.743	.725	.741	.663	.749	.645	.668	.674	.655	.880**	
Correlati on	**	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
Sig. (2- tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y.6 Pearson	.705	.635	.704	.722	.743	1	.822	.729	.738	.737	.791	.726	.685	.738	.882**	
Correlati on	**	**	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	
Sig. (2- tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y.7 Pearson	.600	.625	.686	.667	.725	.822	1	.852	.830	.673	.820	.761	.683	.672	.872**	
Correlati on	**	**	**	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	
Sig. (2- tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y.8 Pearson	.540	.679	.729	.807	.741	.729	.852	1	.803	.665	.699	.651	.530	.763	.855**	
Correlati on	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	

on																
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0		
Y.9 Pearson	.559	.691	.692	.685	.663	.738	.830	.803	1	.686	.738	.733	.669	.666		.853**
Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
on																
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Y.10 Pearson	.680	.712	.593	.747	.749	.737	.673	.665	.686	1	.693	.759	.614	.730		.844**
Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
on																
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
Y.11 Pearson	.627	.519	.678	.619	.645	.791	.820	.699	.738	.693	1	.756	.651	.579		.820**
Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
on																
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Y.12 Pearson	.765	.744	.660	.615	.668	.726	.761	.651	.733	.759	.756	1	.831	.655		.869**
Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
on																
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

Y.1	Pearson	.732	.730	.638	.603	.674	.685	.683	.530	.669	.614	.651	.831	1	.561	.815**
3	Correlati on	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y.1	Pearson	.570	.676	.581	.662	.655	.738	.672	.763	.666	.730	.579	.655	.561	1	.800**
4	Correlati on	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y	Pearson	.815	.848	.835	.862	.880	.882	.872	.855	.853	.844	.820	.869	.815	.800	1
	Correlati on	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN C HASIL UJI RELIABILITAS

a. Reliabilitas Komunikasi Internal (X)

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
0,952	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-	Cronbach's
	Deleted	Deleted	Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X.1	31,14	67,534	0,850	0,945
X.2	30,93	67,995	0,802	0,947
X.3	31,11	70,099	0,813	0,947
X.4	31,04	71,073	0,749	0,949
X.5	31,25	68,046	0,712	0,952
X.6	31,00	70,667	0,813	0,947
X.7	31,07	67,254	0,837	0,945
X.8	31,11	69,433	0,763	0,948
X.9	31,11	70,618	0,854	0,945
X.10	31,39	66,988	0,813	0,946

b. Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
-------	------------

0,968

14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	43,89	147,877	0,780	0,966
Y.2	44,14	149,090	0,822	0,965
Y.3	44,04	144,851	0,799	0,966
Y.4	43,93	148,365	0,837	0,965
Y.5	43,86	148,349	0,859	0,965
Y.6	43,86	146,942	0,860	0,965
Y.7	43,86	152,423	0,853	0,965
Y.8	43,89	149,136	0,830	0,965
Y.9	43,64	148,608	0,827	0,965
Y.10	44,04	149,962	0,817	0,966
Y.11	43,93	154,661	0,797	0,966
Y.12	43,86	150,868	0,849	0,965
Y.13	43,86	146,720	0,777	0,967
Y.14	43,93	151,476	0,767	0,967

LAMPIRAN D HASIL UJI HIPOTESIS

a. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 ^a	0,853	0,848	5,125

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERNAL

b. Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,685	3,830		0,440	0,664
KOMUNIKASI INTERNAL	1,319	0,107	0,924	12,307	0,000

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN