

**PERANAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI KERJA KARYAWAN PADA PT.BANK
CENTRAL ASIA, Tbk CABANG
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :
DENNIS SULIANDY
NPM 10.832.0015



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2015**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah yang berlangsung apabila pengirim mendapatkan umpan balik tentang cara penerima menangkap pesan yang telah dikirimkannya. Komunikasi yang efektif dapat memudahkan penerimaan informasi yang tepat antara atasan dan bawahan dan sebaliknya, sehingga memudahkan pencapaian tujuan organisasi (Marihot, 2009 : 296).

Komunikasi adalah saluran untuk memberi dan menerima pengaruh mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara antara sarana yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Efisiensi kerja karyawan suatu organisasi memegang peranan utama dimana, pada akhirnya karyawanlah menentukan tercapainya efisiensi dalam pekerjaan. Untuk dapat melakukan peranan itu, setiap karyawan harus memenuhi persyaratan yang diperlukan. Untuk menghasilkan efisiensi kerja seperti yang diinginkan, komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan sangat diperlukan.

Ditinjau dari kegiatan usahanya, PT.Bank Central Asia, Tbk Medan merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan sehingga memerlukan komunikasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Fenomena yang didapat di PT.Bank Central Asia, Tbk Medan diperoleh informasi tentang

permasalahan yang timbul berkaitan dengan komunikasi kerja yaitu kurang optimalnya komunikasi yang dilakukan perusahaan dalam kegiatan operasional perusahaan sehingga mempengaruhi efisiensi kerja karyawan, kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan lemahnya sanksi yang diberikan oleh perusahaan apabila karyawan melakukan penyelewengan. Sehingga PT.Bank Central Asia, Tbk Medan mengalami permasalahan dalam pencapaian target yang tidak sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dalam rencana kerjanya, hal ini disebabkan waktu dan biaya yang dikeluarkan dan metode kerja dilakukan tidak berjalan dengan rencana yang telah ditetapkan,

Berdasarkan uraian di atas penulis menjadi tertarik melakukan pembahasan lebih lanjut secara ilmiah dalam bentuk skripsi dengan memilih PT.Bank Central Asia, Tbk Medan menjadi objek penelitian karena dipandang mampu memasok (*mensupplay*) data yang dibutuhkan dengan memilih judul yang dapat dirumuskan sebagai berikut : **”Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT.Bank Central Asia, Tbk Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dilakukan maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut : **”Apakah komunikasi memberi pengaruh dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Medan”**.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah : "Untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi apakah berperan dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Medan".

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah :

- Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai peranan komunikasi dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan pada PT.Bank Central Asia, Tbk Medan.
- Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi yang berguna PT.Bank Central Asia, Tbk Medan mengenai peranan komunikasi dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan.
- Bagi pihak lain diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya di masa-masa mendatang

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Uraian Teoritis

1. Pengertian dan Jenis-jenis Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seorang ke orang lain. Komunikasi merupakan saluran untuk melakukan dan menerima informasi, mekanisme perubahan, alat mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara dan sarana yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Sesuatu komunikasi yang tepat tidak akan terjadi kalau penyampain berita tidak menyampaikan secara tepat. Namun demikian komunikasi dalam kenyataannya tidak seperti yang dikatakan tersebut, banyak penghalang atau (*blok*), dan penyaring (*filter*) didalam suatu komunikasi.

Istilah komunikasi berasal dari perkataan *Communicatio*, yang artinya pertukaran fikiran. Dan istilah *Communicatio* tersebut bersumber dari kata *Communis* yang berarti sama. T. Hani Handoko (2007 : 272). Yang dimaksud sama disini adalah kesamaan dalam makna diantara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Jadi apabila didalam proses komunikasi tersebut telah tercipta kesamaan makna diantara sipengirim berita dengan sipenerima berita barulah dapat dikatakan telah terjadi komunikasi.

Untuk lebih jelasnya kita liat beberapa definisi dan pengertian mengenai komunikasi sebagaimana dikemukakan oleh beberapa ahli :

- a. T. Hani Handoko (2007 : 272) menjelaskan bahwa “Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”.
- b. Moekijat dalam bukunya Manajemen SDM (*Personal Management*) (2005 : 7) menerangkan bahwa “Komunikasi adalah saling merangkap ide-ide dengan cara apa saja yang efektif”.
- c. Wursanto (2006 : 17), mengatakan bahwa “Komunikasi merupakan pertukaran verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku”

Dari pengertian yang dikemukakan di atas dapatlah diperoleh gambaran apa sebenarnya yang dimaksud dengan komunikasi. Widjaya (2007 : 14), Komunikasi adalah proses pemindahan atau penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampaian pesan, dan ditujukan kepada penerima pesan.

Komunikasi adalah sebagian mekanisme yang menyebabkan adanya hubungan antara manusia dan yang memperkembangkan semua lambang pikiran bersama-sama dengan saran untuk menyiarkannya dalam ruang dan merekamnya dalam waktu ini mencakup wajah, sikap dan gerak gerik, suatu kata tertulis, percetakan, kereta api, telegram, telepon dan apa saja yang merupakan penemuan mutakhir untuk menguasai ruang dan waktu”.

Dari ketiga pendapat di atas mengandung ide yang merupakan pikiran antara suatu tindakan dua arah yang mengandung ide yang merupakan pikiran atau pendapat, sikap, fakta dan informasi yang selanjutnya dilakukan pada

orang lain dengan cara yang mudah dipahami. Maka dari itu komunikasi tidak hanya berupa memberitahukan dan mendengarkan.

b. Jenis-jenis Komunikasi

Menurut Marihot (2009 : 300), Komunikasi yang sering digunakan para pemimpin, manajer dan usahawan-usahawan ada beberapa jenis yaitu :

- 1) Komunikasi Kebawah.
- 2) Komunikasi Keatas
- 3) Komunikasi Tertulis
- 4) Komunikasi lisan”.

Penjelasan :

1) Komunikasi Kebawah

Adalah komunikasi yang berasal dari manajer puncak ke tingkat yang lebih rendah. Komunikasi ini biasanya merupakan perturan-peraturan, perintah-perintah, instruksi-instruksi. Kesulitan yang terbesar biasanya jenis-jenis informasi yang menuju kebawah adalah sifatnya satu arah, sehingga hanya sedikit kesempatan untuk feed back.

Sikap atasan seperti itu akan menimbulkan kekerasan dan masalah-masalah dikalangan pekerja, sehingga komunikasi tidak berjalan efektif.

2) Komunikasi Keatas

Dengan komunikasi ini, akan tercipta feed back kepada manajer, sehingga terjadi pemahaman kedua belah pihak. Jika saluran terbuka maka kesalah pahaman akan diperkecil, sebab manajer berpendapat bahwa bawahan memiliki kecakapan dan pengetahuan sehingga dapat menyumbangkan tenaga

dan pikirannya untuk perkembangan perusahaan. Biasanya jenis komunikasi ini berbentuk pertemuan-pertemuan.

Menurut Alex S. Nitisemito (2006 : 250), Agar komunikasi ini efektif harus diperhatikan 4C yaitu :

- a) Lengkap (*Complete*)
- b) Jelas (*Clear*)
- c) Singkat (*Concise*)
- d) Tepat (*Correct*)”.

3) Komunikasi Lisan

Ada berbagai bentuk komunikasi lisan yang sering dilakukan seperti : pembincangan langsung, diskusi kelompok, cramah dan lain-lain.

Kebaikan-kebaikan komunikasi ini yaitu :

- a) Penjelasan dapat dilakukan lebih mendetail
- b) Dapat menimbulkan partisipasi secara langsung
- c) Menimbulkan komunikasi timbal balik
- d) Menghemat waktu
- e) Rahasia terjamin
- f) Dapat dilakukan secara kekeluargaan
- g) Si penerima pesan dapat menerimanya kembali apabila dia tidak mengerti.

Sedangkan kelemahannya yaitu :

- a) Kurang ketegasan
- b) Tidak dapat digunakan sebagai dokumentasi tertulis

Agar dapat dilaksanakan komunikasi ini, komunikator harus mampu menggunakan bahasa yang singkat dan komunikatif haruslah menjadi seorang pendengar yang dengan prinsip sedikit bicara tetapi banyak mendengar.

Bentuk komunikasi merupakan determinan dari proses komunikasi yang dilaksanakan oleh seorang manajer sebagai fungsi eksekutif dan perusahaan pada bawahan.

Abdul Syani (2005 : 89) dalam bukunya manajemen organisasi mengemukakan beberapa bentuk komunikasi, yaitu:

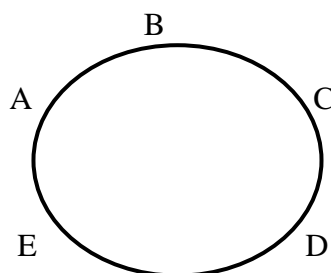
- 1). Tipe Lingkaran (Circle Type)
- 2). Tipe Rantai (Chain Type)
- 3). Tipe “ Y “ (“ Y “ Type)
- 4). Tipe Bintang (Star Type).

Penjelasan :

- 1). Komunikasi Berbentuk Lingkaran

Bentuk komunikasi seperti ini dan uraian proses komunikasi lebih menunjukkan gambaran lingkaran yang tidak berujung pangkal. Hal ini dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar II.1
Komunikasi Berbentuk Lingkaran



Sumber : Abdul Syani, (2005 : 91)

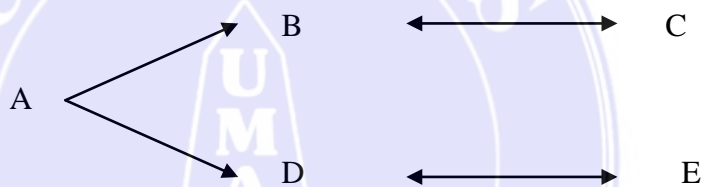
Gambar di atas mengemukakan keadaan beberapa personil yang terlihat dalam proses komunikasi. Personil A melalui dan memprakarsai komunikasi terhadap personil B, dan personil C serta personil D serta personil E maka personil B menggunakan Personil C dan Personil D sebagai medium perantara.

2). Komunikasi Berbentuk Rantai

Bentuk komunikasi ini merupakan gambaran instruksi kepada bawahan.

Hal ini dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar II.2
Komunikasi Berbentuk Rantai



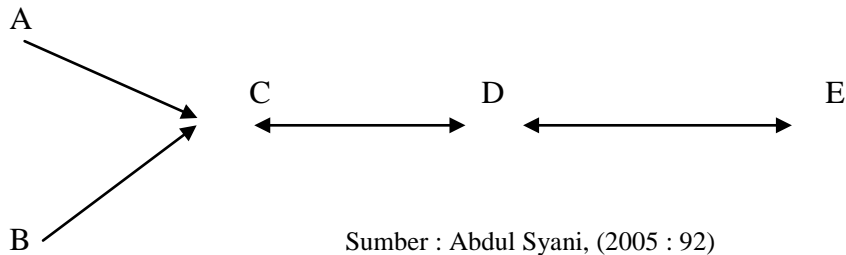
Sumber : Abdul Syani, (2002 : 91)

Personil A dalam gambar di atas dianggap sebagai pusat instruksi atau pemberi informasi. Dalam proses komunikasi ini personil A berkomunikasi langsung kepada personil B dan personil D akan berkomunikasi dengan personil C dan personil E.

3). Komunikasi Berbentuk Huruf “ Y “

Sebagai sandi huruf “Y”, yaitu personil C sebagai sentral berkomunikasi sekaligus dengan personil A,B, personil D akan dapat berkomunikasi langsung kepada personil C dengan personil E, sedangkan bagi personil E mengalami hambatan komunikasi kepada personil C, A, dan personil B karena semuanya melalui personil D.

Gambar II.3
Komunikasi Berbentuk “Y”

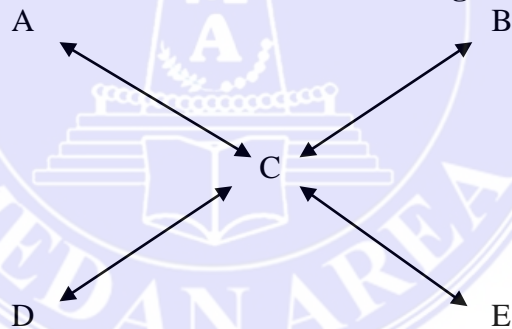


Sumber : Abdul Syani, (2005 : 92)

4). Komunikasi berbentuk Bintang

Sentral komunikasi adalah personil C, yang dapat melakukan komunikasi langsung dengan personil A, B, D, dan personil E, juga dapat melakukan relevansi komunikasi secara langsung kepada sesama mereka, karena harus terlebih dahulu melalui personil C. hal ini dapat dilihat dari gambar berikut :

Gambar II.4
Komunikasi berbentuk bintang



Sumber : Abdul Syani, (2005: 92).

Selanjutnya Marihot (2009 : 296), mengklasifikasikan komunikasi terdiri atas lima, yaitu :

- 1). Komunikasi formal
- 2). Komunikasi informal
- 3). Komunikasi non formal
- 4). Komunikasi tentang prosedur-prosedure dan peraturan- peraturan”.

Komunikasi formal dan informal akan dibicarakan pada saluran komunikasi. Selanjutnya dibicarakan mengenai komunikasi informal, komunikasi teknis dan komunikasi tentang prosedur-prosedure dan peraturan-peraturan.

Komunikasi Nonformal

Komunikasi ini terjadi oleh karena kondisi yang tidak disengaja.

Komunikasi ini biasanya bersifat :

- a) Efektif
- b) Cenderung bersifat kotiniu
- c) Permanen
- d) Selalu terdapat pada sebuah kelompok besar yang bekerja sama.

Komunikasi Teknis

Komunikasi ini digunakan oleh kelompok yang bekerja dalam bidang yang sama. Jenis komunikasi ini bersifat :

- a) Terspesialisasi
- b) Efektif
- c) Agak terbatas

Contoh : Adalah komunikasi dilingkungan orang-orang yang bekerja dengan komputer.

2. Proses Dan Model / Media Komunikasi Tertulis

Komunikasi ini selalu melibatkan setiap personil sesuai dengan bidangnya masing-masing. Ada kalanya pengambilan keputusan dengan segera

dianggap mengurangi keharmonisan karena tidak menunggu lebih dahulu opini personil lainnya.

Proses komunikasi memungkinkan manajer untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Informasi harus dikomunikasikan kepada para manajer agar mereka mempunyai dasar perencanaan, rencana harus dikomunikasikan kepada pihak lain agar dilaksanakan. Devis (2007 : 76), dalam buku mereka yang berjudul “Dasar-Dasar Manajemen” menjelaskan proses komunikasi mempunyai tiga unsur pokok, yaitu :

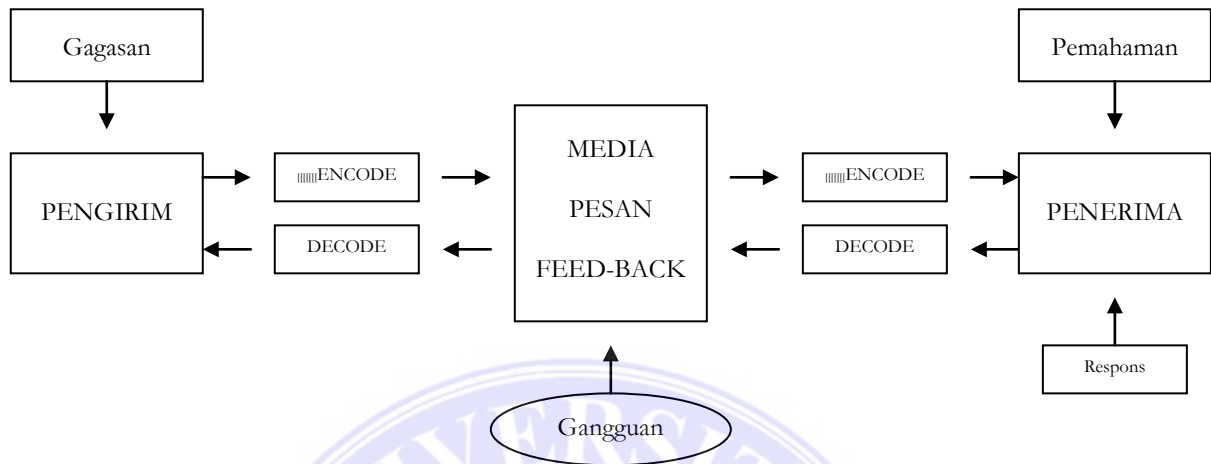
- a. Pengirim.
- b. Media.
- c. Penerima”.

Dalam proses komunikasi ada dua orang atau kelompok, yaitu si pemberi berita dan si penerima berita. Lancar tidaknya komunikasi terjadi tergantung pada kemampuan dan kemauan si pemberi dan si penerima berita serta alat komunikasi yang dipergunakan.

Komunikasi merupakan suatu proses. Komunikasi saling mempengaruhi di antara masing-masing komponen dan berproses secara berkesinambungan.

Dengan cara sederhana proses komunikasi dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar II.5
Proses dan Model Media Komunikasi



Sumber : Devis (2007 : 171)

3. Indikator Pengukuran Komunikasi

Komunikasi memungkinkan manajer melaksanakan tanggung jawab tugasnya. Informasi harus dikomunikasikan kepada manajer sehingga ia mempunyai dasar-dasar untuk perencanaan, dimana rencana tersebut harus dikomunikasikan kepada orang lain mengenai penugasan kerja. Pemimpin mengharapkan manajer berkomunikasi dengan bawahan sehingga tujuan kelompok dicapai. Komunikasi lisan, tertulis dan komunikasi dalam bentuk elektronik, merupakan bagian penting dari pengendalian.

Manajer dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen hanya dengan berintraksi dan berkomunikasi, dengan demikian peranan komunikasi merupakan dasar dari fungsi manajemen. Manajemen sebagai pimpinan perusahaan harus dapat meyakinkan bawahannya untuk mengikuti, menggerakkan setiap personil dan kerja sama

Menurut (Widjaya 2007 : 14) cara-cara pengukuran komunikasi yang sudah diuraikan, maka beberapa indikator dari komunikasi yaitu :

- a. Tujuan Komunikasi
Tujuan komunikasi adalah untuk melakukan dan menerima pengaruh mekanisme perubahan yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya.
- b. Media Komunikasi
Media merupakan saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.
- c. Pengelolaan Komunikasi
Didalam pengelolaan komunikasi ada 2 (dua) hal yang sangat penting yaitu bagaimana menangani pesan-pesan yang bersifat rutin serta bagaimana menangani krisis komunikasi.
- d. Delegasi wewenang
Delegasi wewenang adalah pelimpahan wewenang formal dan tanggung jawab kepada seorang bawahan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu. Pendelegasian wewenang oleh atasan kepada bawahan adalah perlu demi tercapainya efisiensi kerja dari fungsi-fungsi dalam organisasi.

4. Pengertian Efisiensi Kerja

Kata "Efisien" berasal dari bahasa latin *efficere* yang berarti menghasilkan, mengadakan dan menjadikan. Efisien dapat dirumuskan menurut suatu pengertian tertentu yaitu memaksimumkan perbandingan antara hasil bersih yang nyata (imbangan akibat-akibat yang dikehendaki terhadap yang tidak dikehendaki) dengan pengorbanan yang diberikan.

Suatu tindakan dapat disebut efisien apabila mencapai hasil yang maksimum dengan usaha tertentu yang diberikan atau apabila mencapai suatu tingkat hasil tertentu dengan usaha terkecil yang mungkin diberikan. Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin. Cara bekerja yang efisien dapat diterapkan oleh tiap karyawan untuk semua pekerjaan yang kecil maupun yang besar, sehingga dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas dengan menghemat tenaga, waktu, biaya dan lainnya. Dengan menggunakan cara kerja yang sederhana,

penggunaan alat yang dapat membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan serta menghemat gerak dan tenaga, maka seseorang dapat dikatakan bekerja dengan efisien dan memperoleh hasil yang memuaskan.

Pemahaman mengenai konsep dan defenisi efisiensi kerja hingga kini belum mencapai suatu kesepakatan. Untuk itu memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pengertian efisiensi kerja, penulis mengutip pendapat dari Cyril O. Donnel dkk (2010 : 85), Efisiensi kerja adalah pencapaian sasaran menurut perhitungan terbaik mengenai suasana dan kemungkinan laba. Efisiensi merupakan kemampuan untuk memilih yang tepat dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut Sinungan (2010 : 86), menjelaskan efisiensi kerja merupakan hasil operasional dari pegawai yang mencerminkan ketepatan, keakuratan, kecermatan dan kemudahan data yang disampaikan.

Menurut Miraza (2006 : 113), efisiensi adalah pemakaian biaya ataupun bentuk pengorbanan lainnya dari setiap komponen yang meliputi biaya, waktu dan tenaga kerja pada setiap usaha yang berjalan secara wajar.

Efisien adalah suatu pengertian tentang perhubungan optimal antara pendapatan dan pengeluaran, bekerja keras dan hasil-hasilnya, modal dan keuntungan, biaya dan kenikmatan, yang ada kalanya juga disamakan dengan ketepatan atau dapat juga dirumuskan sebagai perbandingan terbaik antara pengeluaran dan penghasilan, antara suatu usaha kerja dengan hasilnya”.

Sedarmayanti (2009 : 26), perbandingan ini dapat dilihat dari dua segi, yaitu :

a. Segi hasil

Suatu pekerjaan dapat disebut efisien jika dengan usaha tertentu kualitas dan kuantitas maksimal yang diperoleh.

b. Segi Usaha

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisien jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang maksimal. Usaha yang dimaksud mengandung tiga unsur yaitu waktu, biaya dan metode kerja.

5. Unsur-Unsur Efisiensi Kerja Karyawan

Efisiensi kerja pada umumnya merupakan perwujudan dari cara-cara bekerja yang efisien, dilihat dari segi usaha yang meliputi 3 unsur yaitu waktu, biaya dan metode kerja (tenaga dan pikiran), suatu cara bekerja yang efisien adalah cara yang dengan tanpa sedikitpun mengurangi hasil yang hendak dicapai, yaitu :

- a. Termurah - Mengerjakannya
- b. Termurah - Biayanya
- c. Tersingkat - Waktunya
- d. Teringan - Bebannya
- e. Tersingkat - Jaraknya

Suatu cara bekerja efisien yang diperaktekkan pada suatu satuan usaha tertentu akan mengakibatkan tercapainya hasil yang dikehendaki, bahkan dalam derajat yang tinggi mengenai mutu dan hasilnya. Jadi hasil yang maksimal dalam setiap pekerjaan tergantung pada cara bekerja yang efisien.

Apabila seseorang karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu singkat, maka karyawan tersebut harus dapat meningkatkan kecepatan

cara bekerjanya disamping harus tetap menjaga hasil kerjanya. Karyawan yang tidak efisien akan kekurangan waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan yang efisien akan kekurangan pekerjaan untuk menghabiskan waktunya. Setiap karyawan yang dalam alam pikirannya tidak menyukai penghamburan umumnya akan bekerja dengan efisien.

Karyawan yang efisien tidak akan mengeluh walaupun banyak yang harus dikerjakannya, akan tetapi karyawan yang tidak efisien mengeluh walaupun sedikit yang dikerjakannya. Cara kerja yang efisien hendaknya perlu diterapkan secara terus-menerus agar jiwa efisien dapat dimiliki, dan diterapkan dalam melakukan pekerjaan.

Syarat untuk dapat dicapainya efisien kerja adalah :

a. Berhasil guna atau efektif

Yaitu untuk menyatakan bahwa kegiatannya telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

b. Ekonomis

Artinya untuk menyatakan bahwa dalam usaha mencapai sesuatu yang efektif maka biaya, tenaga kerja, material, waktu dan lain-lain dimanfaatkan dengan tepat.

c. Pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan

Artinya untuk dapat membuktikan bahwa dalam pelaksanaan kerja sumber-sumber telah dimanfaatkan dengan tepat dan dilaksanakan penuh tanggungjawab sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

d. Pembagian kerja yang nyata

Artinya berdasarkan pemikiran bahwa tidak mungkin manusia seorang diri mengerjakan segala macam pekerjaan dengan baik, sebab setiap manusia mempunyai kemampuan yang terbatas.

e. Rasionalitas wewenang dan tanggungjawab

Artinya jangan sampai terjadi seseorang mempunyai wewenang yang lebih besar dari tanggungjawabnya, sebaliknya jangan sampai terjadi wewenang lebih kecil dari tanggungjawabnya. Wewenang harus seimbang dengan tanggungjawab.

f. Prosedur kerja yang praktis, dapat dikerjakan dan dapat dilaksanakan

Artinya bahwa pelaksanaan kerja dapat dipertanggungjawabkan serta pelayanan kerja yang memuaskan harus merupakan kegiatan operasional yang dapat dilaksanakan dengan lancar.

6. Indikator Pengukuran Efisiensi Kerja Karyawan

Efisiensi kerja merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan yang ada di dalam perusahaan. Dengan adanya efisien kerja diharapkan karyawan akan bekerja secara efisien, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Sedarmayanti (2009 : 29), Indikator-indikator pengukuran efisiensi kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah :

a. Hasil kerja sesuai tuntutan

Hasil kerja pegawai harus didasarkan atas target pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Besar kecilnya manfaat dan kualitas kerja tersebut mencerminkan kapasitas karyawan dalam bekerja.

b. Penyelesaian kerja tepat waktu

Pekerjaan pegawai juga didasarkan atas hasil kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Kuantitas dan kualitas hasil kerja tersebut ditetapkan oleh waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

c. Penggunaan bahan relatif kecil

Penggunaan bahan dalam hal ini pemakaian fasilitas, peralatan dan perlengkapan kerja harus sehemat dan seminimal mungkin.

d. Manajemen yang efisien

Kebijakan yang tidak perlu sebaiknya dikaji kembali, keselarasan kebijakan organisasi dengan tujuan yang ditetapkan juga sesuai dengan kapasitas pegawai dalam bekerja.

e. Biaya yang dikeluarkan

Penggunaan biaya juga mencerminkan apakah pekerjaan pegawai tersebut sudah sesuai dengan tuntutan timbulnya dari hasil kerja yang efektif dan berguna bagi organisasi.

Secara umum pengertian dari efisiensi yaitu pencapaian sasaran menurut perhitungan terbaik mengenai suasana dan kemungkinan laba. Sedangkan Malayu (2007 : 79) memberikan batasan mengenai efisiensi yaitu sebagai berikut : Suatu keadaan yang mengadakan pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendakinya.

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja merupakan seseorang melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah direncanakan

sebelumnya, sehingga tidak menimbulkan pemborosan baik itu waktu, tenaga, biaya maupun segala yang berakibat tidak efisiennya suatu pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja para karyawan menurut Cyrill O. Donnel, dkk (2010 : 89) yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Pendidikan

Faktor ini sangat mempengaruhi efisiensi kerja masing-masing pegawai sebab tidak semua pegawai mempunyai jenjang pendidikan yang sama, dengan demikian tidak semua pekerjaan yang diberikan dapat dipahami dan dimengerti dengan mudah oleh para pegawai yang bersangkutan.

b. Faktor Dana

Suatu kenyataan bahwa tidak satupun organisasi yang bisa hidup tanpa ada dana, dan hampir semua perusahaan dihadapkan kepada keterbatasan sumber dana. Untuk itu pimpinan perusahaan harus dapat menyediakan dana untuk pekerjaan yang banyak membutuhkan biaya, dengan demikian akan tercipta suatu efektivitas kerja yang benar-benar efektif dan efisien.

c. Faktor Tenaga Kerja

Tenaga kerja merupakan sumber terpenting, logis apabila dalam rangka peningkatan efisiensi kerja, perhatian utama ditujukan pula kepada sumber tenaga manusia.

7. Hubungan Komunikasi Dengan Efisiensi Kerja

Suatu pekerjaan dikatakan efisiensi, apabila dengan pengorbanan tertentu dapat memberikan hasil yang maksimal baik dibidang mutu maupun jumlah satuan hasil. Jadi hasil yang maksimal dalam setiap pekerjaan tergantung pada cara kerja yang efektif, berkat usaha berkomunikasi efektif yang dilakukan pimpinan terhadap karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Manajemen yang baik adalah manajemen yang dapat mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan tujuan untuk mencapai dan memelihara tingkat operasi yang efisiensi. Penyusunan struktur yang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan perusahaan akan menciptakan

kesesuaian kerja, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab serta komunikasi yang baik dapat mempertinggi tingkat efisiensi.

Efisiensi adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manager yang efisiensi adalah keseluruhan kemampuan seorang manajer untuk menggerakkan organisasi tersebut sehingga suatu organisasi mampu mencapai tujuan dan berbagai sarana yang telah ditetapkan dengan pengorbanan operasional secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai.

Menurut Sondang (2006 : 8), "Efisiensi adalah keseluruhan kemampuan seorang pemimpin untuk mengelola organisasi yang dipimpinnya sedemikian rupa".

Dalam mengukur efisiensi manajer dalam menggunakan para pekerja dan stafnya hanya dengan menggunakan kriteria yang rendah, karena manusia merupakan sumber daya yang utama dalam kebanyakan organisasi, efisiensi biasa juga berarti pengembangan dan meningkatkan keterampilan orang-orang yang melakukan pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut diatas dapatlah diketahui bahwa sistem komunikasi hubungannya dengan efisiensi tidak terlepas dari seberapa jauh umpan balik yang telah dilakukan dalam setiap perusahaan.

B. Kerangka Konseptual

Untuk membandingkan hasil penelitian yang digunakan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain yang menunjang atau untuk memperkuat yaitu berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi

Retno Indriaty (2010) dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Medan. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan uji t diperoleh bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja karyawan dimana nilai $t_{hitung} 5,312 > t_{sig} 2.042$ artinya positif.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Eva Flora Ginting (2010) dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cab. Medan Putri Hijau”. Berdasarkan perhitungan diperoleh bahwa komunikasi berpengaruh secara positif terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Medan Putri Hijau. Hal ini dapat dilihat dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel} (8,626 > 1,980)$.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka dapat dibuat skema sistematis kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar II. 6. Kerangka Konseptual Penelitian

Gambar II.6 diatas menunjukkan bahwa komunikasi mempengaruhi efisiensi kerja karyawan, hal ini menunjukkan jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, baik efisiensi kerja karyawan mnurun.

C. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2005 : 51), "Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan". Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut : "Komunikasi memberi pengaruh positif dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Medan".



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiyono (2005 : 11), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu serta untuk mengetahui ada tidaknya korelasi diantara kedua variabel tersebut.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT.Bank Central Asia, Tbk Medan yang berlokasi jalan Diponegoro No.15 Medan, Kode POS 20112. Propinsi, : Sumatera Utara.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai Nopember 2014 sampai dengan Januari 2015, dengan rincian waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel III.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Nopember 2014				Desember 2014				Januari 2015			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pembuatan dan Seminar Proposal												
2	Pengumpulan Data												
3	Analisis Data												
4	Peny. Skripsi dan Bim. Skripsi												
5	Pengajuan Sidang Meja Hijau												

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2005 : 72), "Populasi adalah Wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Berdasarkan pendapat diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Medan sekitar 97 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2005 : 73) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi". Berdasarkan uraian Arikunto (2005 : 121), "Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi". Sehingga berdasarkan uraian tersebut jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Medan yang berjumlah 97 orang.

C. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Dibawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan :

1. Komunikasi sebagai variabel bebas X (*indefenden*)

Menurut (Widjaya 2007:14) Komunikasi adalah proses pemindahan atau penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampaian pesan, dan ditujukan kepada penerima pesan. Berdasarkan cara-cara pengukuran komunikasi yang sudah diuraikan, maka beberapa indikator dari komunikasi yaitu :

a. Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi adalah untuk melakukan dan menerima pengaruh mekanisme perubahan yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya.

b. Media Komunikasi

Media merupakan saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.

c. Pengelolaan Komunikasi

Didalam pengelolaan komunikasi ada 2 (dua) hal yang sangat penting yaitu bagaimana menangani pesan-pesan yang bersifat rutin serta bagaimana menangani krisis komunikasi.

d. Delegasi wewenang

Delegasi wewenang adalah pelimpahan wewenang formal dan tanggung jawab kepada seorang bawahan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu. Pendelegasian wewenang oleh atasan kepada bawahan adalah perlu demi tercapainya efisiensi kerja dari fungsi-fungsi dalam organisasi.

2. Efisiensi kerja sebagai variabel terikat Y (*Dependent*)

Menurut Miraza (2004 : 113), efisiensi adalah pemakaian biaya ataupun bentuk pengorbanan lainnya dari setiap komponen yang meliputi biaya, waktu dan tenaga kerja pada setiap usaha yang berjalan secara wajar.

Defenisi variabel yang diteliti dapat dilihat pada tabel III.2 berikut :

Tabel III.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator Variabel	Skala ukur
Komunikasi (X)	Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa, baik dengan simbol-simbol, sinyal, maupun perilaku	<ul style="list-style-type: none"> a. Tujuan Komunikasi (sebagai alat, sebagai sarana dan sebagai faktor dalam meningkatkan Efisiensi Kerja perusahaan) b. Media Komunikasi (berupa telepon, komputer, seminar dan faksimile) c. Pengelolaan Komunikasi (menangani pesan-pesan bersifat rutin dan krisis komunikasi) d. Delegasi Wewenang (menyempatkan wewenang formal dan tanggung jawab kepada seorang bawahan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu dan wewenang atasan kepada bawahan perlu demi tercapainya efisiensi kerja dari fungsi – fungsi dalam organisasi). 	Skala Likert
Efisiensi Kerja (Y)	Efisiensi Kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasil yang dicapai	<ul style="list-style-type: none"> a. Waktu (tepat waktu dan menghargai waktu) b. Biaya (sesuai standar operasional perusahaan) c. Metode Kerja (sesuai dengan standar operasional, dengan team) 	Skala likert

Sumber : Widjaya, 2007:14 dan Miraza, 2004 : 113 (Data Diolah)

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini hanya menggunakan data primer yaitu : data yang diperoleh dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer juga merupakan data yang diperoleh dari seluruh responden pada lokasi penelitian, melalui pengisian kuesioner, pengamatan serta wawancara.

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Wawancara (*interview*), yaitu melakukan tanya jawab dengan PT.Bank Central Asia, Tbk Medan untuk mendapatkan informasi
2. Angket (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu :
 - a. Jawaban "Sangat Setuju", diberikan nilai 5.
 - b. Jawaban "Setuju", diberikan nilai 4.
 - c. Jawaban "Tidak ada pendapat", diberikan nilai 3.
 - d. Jawaban "Tidak Setuju", diberikan nilai 2.
 - e. Jawaban "Sangat Tidak Setuju", diberikan nilai 1.
3. Study Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berupa gambaran yang berhubungan dengan data di perusahaan seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi.

Tabel III. 3
Instrumen Skala Likert

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

Sumber : Sugiyono (2005 : 86)

F. Teknik Analisa Data

1. Uji Statistik

Uji statistik yang digunakan untuk menyajikan data adalah analisis regresi linier sederhana. Data pada penelitian ini merupakan data ordinal. Peneliti menganalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana (Sugiyono, 2012 : 204) sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Efisiensi Kerja Karyawan)

X = Variabel bebas (Komunikasi)

a = Konstanta

bx = Koefisien Regresi

Peneliti menggunakan alat bantu program SPSS *for windows* 17.0 untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis.

2. Uji Hipotesis

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan koefisien determinasi (adjusted R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan terhadap variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ($0 < \text{adjusted } R^2 < 1$), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik.

ABSTRAK

Dennis Suliandy. NPM. 108320015. "Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan", Skripsi 2015.

Komunikasi adalah saluran untuk memberi dan menerima pengaruh mekanisme perubahan, alat untuk mendorong dan mempertinggi motivasi, perantara antara sarana yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan dan tertulis. Hal ini juga berhubungan dengan efisiensi kerja yang baik, dimana adanya kesempatan bagi setiap karyawan berazaskan semangat kerja dan tingginya dorongan sumber daya manusia untuk melakukan suatu pekerjaan yang diinginkan guna mencapai tujuan. Tujuan penelitian ini adalah : "Untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi apakah berperan dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan". Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Berdasarkan pendapat diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan sekitar 97 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi memberi pengaruh positif dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan di PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dimana $(12,615 > 1,980)$

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah dengan rahmat dan karunia Allah SWT peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT.Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan S1 dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area beserta Ketua Sidang Meja Hijau.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Dra.Isnaniah LKS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pimpinan PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
8. Teristimewa kepada Ayahanda yang mengilhami semangat penulis, sekaligus skripsi ini dipersembahkan sebagai budi bakti kepada orang tua penulis. Alm Ibunda tercinta yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan do'a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya. Amin.....

Medan, 2015
Penulis

(Dennis Suliandy)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Syani, **Manajemen Organisasi**, Edisi Revisi, Cetakan Kelima, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 2005.
- Alex S. Nitisemito, **Manajemen Personalia**, Jilid II, Cetakan Keduabelas, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006.
- Arikunto, Suharsimi, **Metode Penelitian**, Jilid II, Edisi Kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2005.
- Cyriil O. Donnel, Harold Koonz, **Manajemen (Manajemen)**, Terjemahan M. Ridwan, Edisi Revisi, Penerbit Brathara, Jakarta, 2010.
- Davis Gordon B., **Management Information System, (Sistem Informasi Manajemen)**, Terjemahan Andreas S. Adiwardana, Edisi Revisi, LPPM Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 2007.
- Handoko, T. Hani, **Manajemen**, Edisi Revisi, BPFE Universitas Gajah Mada Press Yogyakarta, 2007.
- Malayu SP. Hasibuan, **Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta 2007.
- Marihot T.E Hariandja. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Ketiga, Penerbit Grasindo, 2009.
- Miraza, **Kamunikasi Bisnis**, Edisi Revisi. Cetakan Keempat, PT. Prehallindo, Jakarta, 2006.
- Moekijat, **Manajemen SDM (Personal Management)**, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung, 2005.
- Sedarmayanti, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Kedua, Refika Aditama, Bandung. 2009.
- Sinungan M, **Produktivitas Apa dan Bagaimana**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2010.
- Sondang P. Siagian, (2006), **Organisasi Pengembangan Sumber Daya Insani**, Penerbit Gunung Agung, Jakarta.

Widjaya, **Human Relation dan Public Relation Dalam Management**, Cetakan Kedua Belas, Penerbit Alumni Bandung, 2007.

Wursanto, **Etika Komunikasi Kantor**, Edisi Kedua, Penerbit Kanisius, Yogyakarta, 2006.

Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung, 2005.

Tim Penyusun, **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan, 2009.



DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	4
1. Pengertian dan Jenis-jenis Komunikasi	4
2. Proses Dan Model / Media Komunikasi Tertulis	11
3. Indikator Pengukuran Komunikasi	13
4. Pengertian Efisiensi Kerja	14
5. Unsur-Unsur Efisiensi Kerja Karyawan	15
6. Indikator Pengukuran Efisiensi Kerja Karyawan	18
7. Hubungan Komunikasi Dengan Efisiensi Kerja.....	20
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis	22
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Definisi Operasional	25
D. Jenis dan Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Analisis Data	29

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan.....	50

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

