



PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT TELKOM AKSES GAHARU MEDAN

¹T. Nurhaida, ²Cahaya Putri Sanjani
Politeknik Mandiri Bina prestasi
t.nurhaida@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of communication on the performance of employees at PT Telkom Akses Gaharu Medan. The research method used is a survey approach with a sample size of 83 employees. This study adopts a descriptive quantitative approach. The data collection techniques employed include interviews, questionnaires, and documentation studies. The data analysis used to test the hypothesis is simple linear regression. The results of the study indicate that communication has a partial positive and significant effect on the performance of employees at PT Telkom Akses Gaharu Medan.

Keywords: communication, employee performance

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang dilakukan setiap saat dan berperan penting bagi kehidupan sosial maupun dalam kehidupan organisasi. Organisasi merupakan tempat berkumpulnya orang-orang yang mempunyai perbedaan, baik karakteristik maupun tujuan dalam menjalin hubungan kerjasama, menyamakan visi dan misi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Komunikasi membentuk terjadinya hubungan sosial, antara satu dengan yang lainnya dan saling membutuhkan, serta terjadinya interaksi timbal balik. Menjalinkan hubungan yang baik dan harmonis antar sesama diperlukan rasa kemanusiaan yang akrab dan saling pengertian, hal ini dapat kita peroleh melalui komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik juga dapat meminimalisir konflik yang ada dalam kehidupan kita sehari-hari, baik itu konflik dalam individu, kelompok, maupun dalam organisasi.

Kinerja merupakan hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan selama periode waktu tertentu. Kinerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai. Dengan adanya kinerja dapat diketahui kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberi kepadanya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu diterapkan komunikasi yang baik, karena

komunikasi merupakan suatu faktor penting bagi pencapaian tujuan organisasi.

Komunikasi yang terjalin dengan baik sangat penting bagi PT Telkom Akses Gaharu Medan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya, terutama dalam melaksanakan tugas pokok yaitu memberikan pelayanan penjualan yang ramah, menyenangkan serta memuaskan bagi para pelanggan.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Komunikasi

Greenberg dalam Wibowo (2017), mengatakan “komunikasi adalah proses dengan mana orang, kelompok atau organisasi sebagai *the sender* mengirimkan beberapa tipe informasi sebagai *the message* kepada orang, kelompok atau organisasi lain sebagai *the receiver*.”

Selanjutnya Hill dan McShane, dalam Kaswan (2021), mengemukakan “komunikasi adalah proses di mana informasi diberi dan diterima, serta dipahami di antara orang/pihak.”

1.1 Fungsi Komunikasi

Robbins dan Judge dalam Wibowo, (2017). mengatakakan “Komunikasi dalam organisasi mempunyai empat fungsi, yaitu kontrol, motivasi, ekspresi emosi, dan informasi.”

a. Komunikasi bertindak mengontrol perilaku anggota dalam beberapa cara. Organisasi mempunyai hierarki kewenangan dan pedoman formal yang harus diikuti pekerja. Ketika pekerja diperlukam berkomunikasi berkaitan dengan pekerjaan tentang keluhan

pada atasan langsungnya, mengikuti deskripsi tugas, atau tuntuk dengan kebijakan organisasi, komunikasi bekerja sebagai fungsi kontrol.

- b. Komunikasi memperkuat motivasi dengan klarifikasi pada pekerja apa yang harus mereka kerjakan, seberapa baik mereka melakukan, dan bagaimana memperbaiki apabila dibawah standar.
- c. Komunikasi dalam kelompok adalah mekanisme fundamental dengan mana anggota menunjukkan kepuasan dan frustrasi mereka. Karena itu, komunikasi memberikan ekspresi perasaan emosional dan pemenuhan kebutuhan sosial.
- d. Komunikasi juga memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi menyediakan kebutuhan informasi individual dan kelompok untuk membuat keputusan dengan mengirimkan data untuk mengidentifikasi dan evaluasi pilihan alternatif.

1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Komunikasi

Mangkunegara dalam Supomo dan Nurhayati (2019) mengatakan bahwa terdapat 2 (dua) tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu dari pihak *sander* atau disebut pula komunikator dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan.

- a. Faktor dari pihak *sander* atau komunikator, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan, media saluran yang digunakan.
- b. Faktor dari pihak *receiver*, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan, dan media saluran komunikasi.

1.3 Indikator Komunikasi

Sutardji (2016) mengemukakan, terdapat beberapa indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemahaman
Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang di maksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.
- b. Kesenangan
Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat

berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel, dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali, jika orang memiliki 21 persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

2. Kinerja Pegawai

Prawirosentono dalam Sinambela dan Sartono (2019), mengatakan “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.”

2.1 Penilaian Kinerja Pegawai

Allen dalam Wibowo (2019) mengatakan bahwa proses penilaian kinerja yang berhasil terletak pada beberapa dasar utama, yaitu: *timing*, *clarity*, dan *consistency*.

- a. *Timing*. Penilaian kinerja harus diatur oleh kalender, bukan jam. Manajer harus melakukan paling tidak dua kali pertemuan formal dengan pekerja setiap tahun. Sekali di awal pada waktu melakukan perencanaan dan di akhir pekerjaan sekali lagi untuk nilai hasil.
- b. *Clarity*. Kita tidak dapat menilai seberapa baik pekerja melakukan pekerjaan sampai jelas tentang apa sebenarnya pekerjaan itu.

Setiap pekerjaan mempunyai lima sampai enam tanggung jawab kunci. Apabila belum jelas di awal tahun, maka perlu duduk bersama untuk merumuskan sebelum memulai menilai seberapa baik pekerja menjalankan tugasnya.

- c. *Consistency*. Proses penilaian yang efektif mengikat langsung dengan *mission statement* dan nilai-nilai organisasi. Apa yang tercantum dalam penilaian kinerja harus sama dengan apa yang terdapat dalam *mission statement*

2.2 Indikator Kinerja Pegawai

Dalam penilaian kinerja pegawai, Robbins dalam Sopiah dan Sangadji (2018), mengemukakan bahwa Indikator untuk mengukur kinerja pegawai antara lain:

a. Kualitas

Kualitas diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan untuk menyatakan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Hal ini merupakan tingkat aktivitas pekerjaan yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian kerja.

d. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan tujuan menaikkan hasil dari setiap unit penggunaan sumber daya organisasi.

e. Kemandirian

Maksud dari kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjelaskan fungsi kerja dan komitmen kerjanya.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah survei, dengan jumlah populasi sebanyak 488 pegawai. Dengan mempergunakan rumus Slovin maka diperoleh sampel 83 orang pegawai. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu: wawancara, menyebarkan daftar pertanyaan dan studi dokumentasi. Analisis data yang digunakan untuk menjawab

hipotesis adalah regresi linier sederhana.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel dalam penelitian ini adalah komunikasi sebagai variabel bebas (X) dan variabel tidak bebas/terikat adalah kinerja pegawai (Y). Data diolah dengan menggunakan program SPSS-27. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Validitas Data

Surapranata (2020) dalam Rukminingsih dkk, mengemukakan bahwa validitas adalah suatu tingkatan yang menyatakan bahwa suatu alat ukur telah sesuai dengan apa yang diukur. Hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir instrumen dapat dikatakan valid, akan tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan bahwa instrumen tersebut tidak valid.

Dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS-27 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan valid, karena $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} yakni lebih besar dari 0,217. Dengan demikian kuesioner dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Suharsimi dalam Abubakar (2021) mengatakan: reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik terhindar dari sifat tendensius yang mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen dikatakan reliabel, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	10

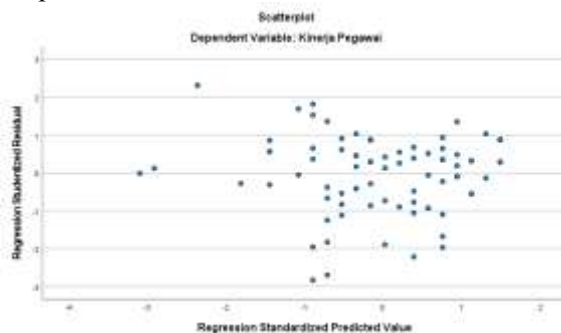
Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2024

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha pada Uji Reabilitas Komunikasi (X) dan Kinerja Pegawai (Y) adalah $0,832 > 0,6$. Dengan demikian kuesioner Komunikasi (X) dan Kinerja Pegawai (Y) dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.



Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2024

Gambar Grafik Scatterplot

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar di tengah dan di bawah atau disekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di bawah atau di atas saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, serta penyebaran titik-titik data tidak berpola. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskeditas dan data yang dipakai layak untuk digunakan dalam penelitian.

4. Pengujian Hipotesis

Suharsimi dalam Abubakar (2021) mengatakan, hipotesis ialah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Penolakan dan penerimaan hipotesis tergantung pada hasil penelitian terhadap fakta-fakta. Dengan demikian, hipotesis adalah suatu teori sementara yang kebenarannya masih perlu diuji.

Berdasarkan teori diatas, dapat disusun hipotesis penelitian sebagian berikut:

Ho : tidak terdapat pengaruh komunikasi (X) terhadap kinerja pegawai (Y)

Ha : terdapat pengaruh komunikasi (X) terhadap kinerja pegawai (Y)

Uji Parsial (uji-t)

Uji partial (uji-t) digunakan untuk menguji apakah variable independent yaitu Komunikasi (X) mempunyai pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap variable dependent yaitu Kinerja Pegawai (Y) secara persial. Uji t ini menggunakan SPSS dengan tingkat signifikasi yang ditetapkan adalah 5%.

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak atau variable bebas tidak dapat menjelaskan variable terikat atau tidak ada pengaruh antara variable yang di uji.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima atau variable bebas dapat menjelaskan variable terikat atau ada pengaruh antara variable yang di uji.

Tabel Uji Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.059	2.961		6.435	.000
Komunikasi (X)	.559	.070	.661	7.973	.000

(Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2024)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa pengaruh secara parsial dari variabel komunikasi terhadap kinerja pegawai memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha/2 = 0,025$. Selanjutnya diperoleh nilai thitung = 7.973 lebih besar dari ttabel = 1.990. Dari uji secara parsial tersebut, Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Telkom Akses Gaharu Medan.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada prinsipnya untuk mengukur berapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Bila angka koefisien determinasi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat dan jika angka tersebut semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			Std. Error of the Estimate
	R	R Square	Adjusted R Square	
1	.661 ^a	.437	.430	3.48589

(Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2024)

Berdasarkan tabel diatas R-square yaitu 0,437 atau sebesar 43,7%. Hal ini berarti bahwa variabel komunikasi (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0,437 atau 43,7%, sedangkan sisanya sebesar 56,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

6. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variable bebas dengan terikat yaitu antara variable komunikasi (X) terhadap variable Kinerja Pegawai (Y), dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

a = Konstanta

X = Komunikasi

e = Error Of Term

Tabel Analisis Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	19.059	2.961		6.435	.000
Komunikasi	.559	.070	.661	7.973	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai
(Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2024)

Dari tabel diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel komunikasi sebesar 0,559 dan juga menghasilkan konstanta sebesar 19,059 sehingga persamaan regresi sederhana pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$
$$Y = 19.059 + 0,559 X$$

Persamaan regresi diatas memiliki makna bahwa koefisien regresi komunikasi bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi searah dengan kinerja pegawai pada PT Telkom Akses Gaharu Medan.

Komunikasi organisasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan komunikasi yang baik, organisasi dapat mengetahui bahwa pegawai memiliki pemahaman yang jelas mengenai tujuan dan tugas-tugas mereka, merasa termotivasi, dan mampu bekerja sama secara efektif. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menghambat kinerja pegawai. Oleh

karena itu, penting bagi organisasi untuk terus memperbaiki komunikasi mereka guna mencapai kinerja yang optimal.

Berdasarkan hasil uji regresi $Y = a + b.X$ atau $Y = 19.059 + 0,559 X$. Artinya semakin tinggi variable komunikasi maka akan semakin baik pula kinerja pegawai. Apabila komunikasi dalam suatu organisasi berjalan dengan baik maka kinerja juga baik. Nilai koefisien tersebut menunjukkan bahwa nilai komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT Telkom Akses Gaharu Medan. Hal ini menggambarkan ketika nilai komunikasi meningkat, maka kinerja juga akan meningkat. Penelitian ini didukung teori Robbins (2013) yang mengemukakan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja baik dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika dibawah standar.

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung $7.973 > t$ tabel 1.990 dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel komunikasi terhadap variabel kinerja pegawai pada PT. Telkom Akses Gaharu Medan.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji parsil (uji-t), variabel komunikasi secara parsil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Telkom Akses Gaharu Medan. Adapun Hasil nilai koefisien determinasi R Square yaitu sebesar 0,437. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel komunikasi menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja pegawai PT. Telkom Akses Gaharu Medan adalah sebesar 43,7% sedangkan sisanya sebesar 56,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'i. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. Suka-Press UIN Susunan Kalijaga.
- Bernardin dan Russel. 2016, *Pintar Manajer; Aneka Pandangan Kontemporer*. Alih



- Bahasa Agus Maulana. Jakarta. Penerbit Bina Rupa Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kamsir. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Kaswan. 2021. *Organisasi*. Bandung: Yrama Widya.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2019. *Evaluasi Kinerja Sdm*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Muhyi, Muhammad. 2018. *Metodologi Penelitian*. Surabaya: Adi Buana University Press.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Rukminingsih. Gunawan Adnan dan Mohammad Adnan Latief. 2020. *Metode Penelitian Pendidikan. Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta. Penerbit Erhaka Utama. CV Bumi Maheswari
- Samsu. 2017. *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Method, serta Research & Development)*. Jambi: Pustaka Jambi.
- Sinambela, Lijan Poltak dan Sarton. 2019. *Manajemen Kinerja: Pengelolaan Pengukuran dan Implikasi kinerja*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Supomo dan Nurhayati, Eti. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Yrama Widya.
- Sujarweni, V. 2018. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Sutardji. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Sopiah dan Sangadji, Etta Mamang. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisliatanto dan Dimas Agung. 2020. *Metodologi Penelitian Panduan lengkap Penelitian dengan Mudah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. 2017. *Perilaku dalam Organisasi*. Depok: PTRajaGrafindo Persada.
- Wibowo. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, Ali Furtasan dan Maliki, Budi Ilham. 2022 *Perilaku Organisasi*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.