



**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KOORDINASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR FIANKA REZALINA
FATMA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH

HADI GUNAWAN

NIM. 11771101871

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : HADI GUNAWAN
 NIM : 11771101871
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : VIII (DELAPAN)
 JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KOORDINASI
 TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR FIANKA
 REZALINA FATMA PEKANBARU

**DISETUJUI OLEH
 DOSEN PEMBIMBING**

ZULHAIDA, SE, MM
 NIP. 197412042014112001

MENGETAHUI

DEKAN



DR. DRS. H. MUH. SAID, HM, M.AG.MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

**KETUA PROGRAM STUDI
 S1 MANAJEMEN**

FAKHRURROZI, SE, MM
 NIP. 19670725 200003 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : HADI GUNAWAN
 NIM : 11771101871
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : VIII (DELAPAN)
 JUDUL : PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KOORDINASI
 TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR FIANKA
 REZALINA FATMA PEKANBARU
 TANGGAL UJIAN : 10 JUNI 2021

DISETUJUI OLEH KETUA
 PENGUJI


DR. AMRUL MUZAN, SHL, M.Ag
 NIP. 197702272003121002

MENGETAHUI

PENGUJI I


HENNI INDRAYANI, SE, MM
 NIP. 197008021998032003

PENGUJI II


DR. HARIZA HASYIM, SE, M.Si
 NIP. 197609102009012003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KOORDINASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR FIANKA REZALINA FATMA PEKANBARU

Oleh:

HADI GUNAWAN
NIM: 11771101871

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi dan koordinasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Responden dalam penelitian ini berjumlah 40 orang dengan menggunakan metode sensus. Analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear berganda dan data tersebut dianalisis dengan menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dan koordinasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Secara simultan variabel komunikasi organisasi dan koordinasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,900 atau 90% berarti variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi organisasi dan koordinasi sementara sisanya 10% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Koordinasi dan Kinerja Karyawan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND COORDINATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. BPR FIANKA REZALINA FATMA PEKANBARU

By:

HADI GUNAWAN
NIM: 11771101871

The purpose of this study was to determine the effect of organizational communication and coordination on employee performance at PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Respondents in this study amounted to 40 people using the census method. The data analysis in this research is quantitative using multiple linear regression method and the data is analyzed using the SPSS program. Based on the results of this research shows that organizational communication and coordination have a partial effect on employee performance at PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Simultaneously, organizational communication and coordination variables have a significant effect on employee performance variables at PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. The R Square value of 0.900 or 90% means that the employee performance variable is influenced by organizational communication and coordination while the remaining 10% is influenced by other variables not used in this study.

Keywords : Organizational Communication, Coordination and Employee Performance


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi'l'alam, puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru”**.

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat ujian *oral comprehensive* guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 diprogram Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran guna memperbaiki skripsi ini. Terwujudnya skripsi tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Keluarga tercinta Ayahanda El Effendi, Ibunda Noni Sartika dan Adek Dini Hanifah, kakek, nenek, bibi, paman yang banyak memberikan semangat dan motivasi serta do'a sehingga bisa menyelesaikan perkuliahan ini
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Drs. H. Muh Said HM. M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Ibu Prof.Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Bapak Dr. Amrul Muzam, SHI, M.A selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Ibu Zulhaida, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing Proposal dan Skripsi yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita-cita.

11. PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
12. Terimakasih juga untuk Siti Rahmah yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyusun penelitian ini.
13. Teman-teman seperjuangan Manajemen E'17, MSDM A, Abang dan Kakak senior S1 Manajemen, dan Tim KKN Desa Tualang, Kec. Tualang, Kab. Siak.

Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT dan sebuah harapan bagi penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca semuanya. Semoga karya sederhana ini bisa bermanfaat. Amiin.

Pekanbaru, 31 Mei 2021

Penulis

HADI GUNAWAN

NIM. 11771101871



DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 10

1.3 Tujuan Penelitian..... 11

1.4 Manfaat Penelitian..... 11

1.5 Sistematika Penulisan..... 12

BAB II TELAAH PUSTAKA..... 14

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia 14

2.1.1 Fungsi Manejemen Sumber Daya Manusia 14

2.2 Kinerja Karyawan..... 17

2.2.1 Pengertian Kinerja..... 17

2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja 18

2.2.3 Indikator Kinerja 18

2.3 Komunikasi Organisasi 20

2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi..... 20

2.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi..... 21

2.3.4 Arah Komunikasi Organisasi..... 22

2.3.5 Indikator Komunikasi Organisasi 23

2.3.6 Proses Komunikasi Organisasi 25

2.3.7 Dimensi dan Jenis Komunikasi Organisasi..... 27

2.3.8 Hambatan Komunikasi Organisasi..... 29

2.3.9 Aspek Komunikasi Organisasi yang Efektif..... 30

2.4 Koordinasi 31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.4.1 | Pengertian Koordinasi | 31 |
| 2.4.2 | Kebutuhan akan Koordinasi..... | 32 |
| 2.4.3 | Ciri-ciri Koordinasi | 32 |
| 2.4.4 | Prinsip-Prinsip Koordinasi..... | 33 |
| 2.4.5 | Indikator Koordinasi | 34 |
| 2.4.6 | Cara Memelihara Koordinasi..... | 37 |
| 2.4.7 | Manfaat dan Tujuan Koordinasi..... | 37 |
| 2.5 | Pandangan Islam..... | 39 |
| 2.5.1 | Pandangan Islam Tentang Kinerja..... | 39 |
| 2.5.2 | Pandangan Islam Tentang Komunikasi Organisasi | 39 |
| 2.5.3 | Pandangan Islam Tentang Koordinasi..... | 40 |
| 2.6 | Pengaruh Antar Variabel | 41 |
| 2.6.1 | Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan | 41 |
| 2.6.2 | Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan | 42 |
| 2.6.3 | Pengaruh Komunikasi Organisasi, Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan..... | 43 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu..... | 44 |
| 2.8 | Variabel Penelitian | 48 |
| 2.8 | Kerangka Pemikiran | 49 |
| 2.9 | Hipotesis | 49 |
| 2.9.1 | Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan | 50 |
| 2.9.2 | Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan | 51 |
| 2.9.3 | Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan..... | 52 |
| 2.10 | Defenisi dan Konsep Operasional Variabel | 53 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 55 |
| 3.1 | Variabel Penelitian | 55 |
| 3.2 | Lokasi Dan Waktu Penelitian..... | 55 |
| 3.3 | Jenis Dan Sumber Data | 55 |
| 3.3.1 | Data Primer | 55 |
| 3.3.2 | Data Sekunder..... | 55 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.4 | Populasi Dan Sampel Penelitian..... | 56 |
| 3.4.1 | Populasi | 56 |
| 3.4.2 | Sampel | 56 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 57 |
| 3.5.1 | Observasi | 57 |
| 3.5.2 | Angket (Kuesioner)..... | 58 |
| 3.5.3 | Wawancara..... | 58 |
| 3.6 | Analisis Data | 58 |
| 3.6.1 | Deskriptif Kuantitatif..... | 58 |
| 3.7 | Uji Kualitas Data | 59 |
| 3.7.1 | Uji Validitas Data..... | 59 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas | 60 |
| 3.8 | Uji Asumsi Klasik | 60 |
| 3.8.1 | Uji normalitas | 60 |
| 3.8.2 | Uji multikolinieritas | 60 |
| 3.8.3 | Uji heterokedastisitas..... | 61 |
| 3.8.4 | Uji Autokorelasi | 61 |
| 3.9 | Analisis Linier Regresi Berganda..... | 62 |
| 3.10 | Uji Hipotesis..... | 63 |
| 3.10.1 | Uji simultan (Uji F)..... | 63 |
| 3.10.2 | Uji t (parsial) | 64 |
| 3.10.3 | Uji Koefisien Determinan R ² | 65 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | | 66 |
| 4.1 | Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan | 66 |
| 4.2 | Struktur Organisasi..... | 68 |
| 4.3 | Uraian Tugas dan Tanggung Jawab | 70 |
| 4.4 | Visi dan Misi | 78 |
| 4.5 | Produk-produk Fianka Bank..... | 79 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 80 |
| 5.1 | Karakteristik Responden | 80 |
| 5.1.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 80 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|---|--|------------|
| 5.1.2 | Responden Berdasarkan Usia | 81 |
| 5.1.3 | Responden berdasarkan Pendidikan..... | 81 |
| 5.1.4 | Responden berdasarkan Masa Kerja | 82 |
| 5.2 | Deskripsi Variabel Penelitian | 82 |
| 5.2.1 | Kinerja Karyawan (Y)..... | 82 |
| 5.2.2 | Komunikasi Organisasi (X1) | 85 |
| 5.2.3 | Koordinasi (X2) | 87 |
| 5.3 | Uji Kualitas Data | 89 |
| 5.3.1 | Uji Validitas | 89 |
| 5.3.2 | Uji Realibilitas | 92 |
| 5.4 | Uji Normalitas | 93 |
| 5.5 | Uji Asumsi Klasik | 93 |
| 5.5.1 | Uji Multikolonieritas..... | 94 |
| 5.5.2 | Uji Autokorelasi..... | 94 |
| 5.5.3 | Uji Heteroskedastisitas | 95 |
| 5.6 | Analisis Data Penelitian | 96 |
| 5.6.1 | Analisis Persamaan Regresi Liner Berganda..... | 96 |
| 5.6.2 | Uji Parsial (Uji T)..... | 98 |
| 5.6.3 | Uji Simultan (Uji F)..... | 99 |
| 5.6.4 | Koefisien Determinasi (R ²)..... | 100 |
| 5.7 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 101 |
| 5.7.1 | Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan | 101 |
| 5.7.2 | Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan..... | 102 |
| 5.7.3 | Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan..... | 103 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 105 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 105 |
| 6.2 | Saran | 106 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 107 |
| Lampiran | | 110 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Tingkat jumlah <i>meeting</i> terbuka dan jumlah kehadiran karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Tahun 2015-2019..... | 6 |
| Tabel 1.2 Laporan laba/rugi bersih pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma (Periode tahun 2015-2019)..... | 8 |
| Tabel 1.3 Laporan jumlah nasabah kredit pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma (Periode tahun 2018-2020)..... | 9 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 44 |
| Tabel 2.2 Defenisi dan Konsep Operasional Variabel Penelitan..... | 53 |
| Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 80 |
| Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 81 |
| Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 81 |
| Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Masa Kerja | 82 |
| Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kinerja Karyawan (Y)..... | 83 |
| Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Komunikasi Organisasi (X1)..... | 85 |
| Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Koordinasi (X2)..... | 87 |
| Tabel 5.8 Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)..... | 90 |
| Tabel 5.9 Uji Validitas Komunikasi Organisasi (X1)..... | 91 |
| Tabel 5.10 Uji Validitas Koordinasi (X2)..... | 92 |
| Tabel 5.11 Rekapitulasi Uji Reliabilitas..... | 92 |
| Tabel 5.12 Rekapitulasi Uji Multikolinearitas..... | 94 |
| Tabel 5.13 Rekapitulasi Uji Autokorelasi..... | 94 |
| Tabel 5.14 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda..... | 95 |
| Tabel 5.15 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)..... | 99 |
| Tabel 5.16 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)..... | 100 |
| Tabel 5.17 Interpretasi Perhitungan Korelasi..... | 101 |
| Tabel 5.18 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)..... | 101 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Proses Komunikasi Organisasi..... | 25 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 49 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fianka..... | 69 |
| Gambar 5.1 Diagram Tanggapan Responden Kinerja (Y)..... | 84 |
| Gambar 5.2 Diagram Tanggapan Responden Komunikasi Organisasi (X1)..... | 86 |
| Gambar 5.3 Diagram Tanggapan Responden Koordinasi (X2)..... | 89 |
| Gambar 5.4 Uji Normalitas..... | 93 |
| Gambar 5.5 Uji Heteroskedastisitas..... | 96 |

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi merupakan faktor penting agar perusahaan atau organisasi tersebut tetap unggul dan eksis selain dari faktor keuangan, pemasaran dan produksi. Dalam operasionalnya semua perusahaan pasti memerlukan manajemen yang melakukan usaha-usaha untuk mencapai tujuan tertentu bagi perusahaan tersebut. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung oleh keberhasilannya dari pada individu organisasi itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka.

Setiap organisasi atau perusahaan pasti mempunyai standar perilaku yang harus dilakukan dalam hubungannya dengan pekerjaan, namun dalam kenyataannya karyawan sebagai manusia mempunyai kelemahan, diantaranya masalah pada kinerja karyawan yang diterima oleh suatu perusahaan atau organisasi yang sering sekali tidak maksimal sehingga menghambat jalannya operasional dan tidak tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk mencapai keberhasilan dan tujuan perusahaan. Keberhasilan itu merupakan gambaran dari

Kinerja karyawan positif yang tercipta didalam kegiatan operasional suatu perusahaan.

Menurut **Afandi (2018:83)** Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Untuk itu perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha guna mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat.

Dalam meningkatkan kinerja, fungsi manajemen suatu organisasi atau perusahaan harus disusun dan dilakukan bersama-sama guna mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut diwujudkan dalam bentuk kerjasama yang baik, dan ini dapat dilakukan salah satunya melalui pembentukan komunikasi yang baik pula dalam organisasi. Organisasi mempunyai tujuan tertentu yang struktur dan tujuannya saling berhubungan serta tergantung pada komunikasi manusia untuk mengoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Kinerja dipengaruhi oleh komunikasi organisasi dan koordinasi yang terjalin dalam ruanglingkup organisasi karena terdapat keselarasan terhadap aktivitas di antara unit-unit organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut **Pace dan Faules dalam Riinawati (2019:61)** komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tersebut. Suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Menurut **Riinawati (2019:60)** komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran pesan yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antarbagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.

Ketidakefektifan komunikasi didalam organisasi menyebabkan kinerja karyawan didalam organisasi atau perusahaan menurun. Kinerja karyawan selalu diharapkan memberikan kualitas dan kuantitas output yang baik. Untuk mendapatkan hasil itu sendiri haruslah didukung dengan penetapan tujuan dan diawali dengan perencanaan kerja yang rasional. Maksud penetapan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran-sasaran yang berguna tidak hanya sebagai pedoman mencapai tujuan, tetapi juga bisa menjadi sarana evaluasi kinerja pada akhir periode dan untuk mengelola keadaan pasca kerja selama periode tersebut.

Sering kali didalam operasionalisasinya perusahaan mendapatkan permasalahan internal berupa komunikasi yang tidak lancar dan koordinasi yang tidak berjalan dengan baik.

Menurut **Hasibuan (2011:85)** Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Koordinasi partikan sebagai suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi. Selain itu organisasi dan koordinasi tidak dapat dipisahkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Siagian (2015:33)** koordinasi adalah pengaturan keterkaitan pada usaha bersama dalam rangka mencapai keseragaman tindakan untuk meraih tujuan bersama. Setiap unit mempunyai tugas dan sasaran tersendiri, namun tiap bagian tidak dapat melepaskan diri dari bagian yang lainnya. Suatu unit tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa dibantu dengan unit lainnya, setiap unit saling terhubung dan saling ketergantungan.

PT. BPR Fianka Rezalina Fatma adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan dengan menjalankan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, berlokasi di Jl. SM. Amin No.148 Pekanbaru dengan karyawan saat ini berjumlah 40 orang. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Komisaris, HRD, dan karyawan PT. BPR Fianka Rezalina Fatma bahwa walaupun perusahaan mengutamakan prinsip *full integrity* yakni menanam nilai-nilai pada karyawan untuk dapat bekerja dengan sepenuh hati baik dari tingkatan paling atas sampai paling bawah dalam struktur organisasi perusahaan, hal ini tercermin dalam penerapan fungsi manajemen didalam perusahaan. Adapun kinerja karyawan masih tergolong sedang.

Ada beberapa masalah yang sering muncul dari komunikasi yang kurang baik dimana pekerja malas untuk memberi tanggapan atas informasi yang diterima dari sarana komunikasi seperti Hp (*Handphone*) dan HT (*Handy Talkie*) karena pekerja beranggapan muncul masalah ataupun pekerjaan baru yang harus segera diselesaikan, selain itu pekerja cenderung tidak mengaktifkan nada suara panggilan Hp (*Handphone*) dan tidak membawa alat komunikasi kantor kemana pun mereka pergi pada saat jam kerja. Sehingga setiap panggilan masuk sering

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekali tidak mendapat tanggapan yang cepat. Selain itu, kurang cakupnya karyawan dalam menjalin hubungan komunikasi dengan nasabah dan masyarakat, baik dalam menjelaskan kepada nasabah maupun memberi pemahaman kepada masyarakat (sosialisasi) sehingga berpotensi menyebabkan perubahan jumlah nasabah. Selain itu ketika diadakannya sebuah rapat (*meeting*) oleh pimpinan, karyawan yang terlibat diskusi didalamnya jarang sekali menyampaikan ide, dan masalah dilapangan karena mereka beranggapan ide yang disampaikan hanya akan menambah tugas dan tanggungjawab pekerjaan dan mereka juga memiliki ketakutan atas kebijakan yang diputuskan pimpinan jika menyampaikan masalah yang terjadi di internal maupun eksternal (dilapangan) perusahaan.

Selanjutnya masalah yang sering terjadi pada koordinasi adalah kurangnya koordinasi antar lini, atasan atau sesama pekerja sehingga setiap lini terkadang masih ada keraguan tentang kejelasan tugas yang diberikan. Hal ini disebabkan karena karyawan yang cenderung tidak menyimak dengan seksama dan tidak fokus dalam mendengarkan instruksi tugas dari atasan. Terkadang atasan merasa sudah memberikan *feedback* akan tetapi belum spesifik, sementara karyawan merasa takut untuk bertanya, sehingga membuat bawahan tidak mengerti akan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Kurangnya kerjasama antar karyawan, hal ini terlihat dari beberapa administrasi yang belum terususun dengan rapi dan tidak terselesaikan dengan cepat sehingga mempengaruhi jumlah nasabah.

Berdasarkan data yang didapatkan dari HRD PT. BPR Fianka Rezalina Fatma dalam 5 tahun terakhir, terlihat bahwa tingkat jumlah *meeting* terbuka yang dilakukan dengan karyawan masih belum memenuhi SOP yakni sebanyak 24 kali

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam satu tahun dan belum sesuai dengan prinsip manajemen yakni mengutamakan *full intergrity*. Kinerja karyawan dinilai dari segi komunikasi organisasi dan koordinasi terlihat dalam sebuah forum *meeting* yang diadakan oleh perusahaan, laba bersih yang dihasilkan perusahaan. Perbandingan antara jumlah *meeting* terbuka yang dilakukan dengan total kehadiran karyawan didalam *meeting* terbuka dan kenaikan laba bersih yang dicapai merupakan tolak ukur kinerja karyawan disuatu perusahaan.

Pada Tabel berikut ini kita dapat melihat tingkat jumlah *meeting* terbuka dan tingkat jumlah karyawan yang hadir maupun tidak hadir dalam *meeting* terbuka yang telah dilakukan oleh PT. BPR Fianka Rezalina Fatma.

Tabel 1.1 : Tingkat jumlah *meeting* terbuka dan jumlah kehadiran karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Tahun 2015-2019

| No | Tahun | Jumlah <i>Meeting</i> | SOP | Jumlah Karyawan | Total Kehadiran Karyawan |
|----|-------|-----------------------|-----|-----------------|--------------------------|
| 1 | 2015 | 12 | 24 | 35 | 420 |
| 2 | 2016 | 12 | 24 | 35 | 420 |
| 3 | 2017 | 16 | 24 | 37 | 592 |
| | 2018 | 16 | 24 | 42 | 672 |
| | 2019 | 19 | 24 | 40 | 760 |

Sumber : PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, 2020.

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat tingkat jumlah *meeting* terbuka yang dilakukan 5 tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2015 jumlah *meeting* terbuka yang dilakukan sebanyak 12 kali pertemuan, artinya *meeting* terbuka dilakukan setiap 1 kali pertemuan dalam satu bulan, kemudian jumlah *meeting* terbuka meningkat pada tahun 2017 sebanyak 16 kali pertemuan, lalu meningkat lagi pada tahun 2019 sebanyak 19 kali pertemuan. Selanjutnya dapat dilihat pula bahwa dengan jumlah karyawan yang ada setiap tahunnya, total kehadiran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan didalam *meeting* terbuka setiap tahunnya tergolong baik, karena setiap *meeting* terbuka yang dilakukan dapat dihadiri oleh seluruh karyawan yang ada. Artinya setiap terjadinya peningkatan jumlah *meeting* terbuka yang dilakukan maka meningkat pula kehadiran karyawan yang terlibat didalam *meeting* terbuka tersebut. Semakin banyak jumlah karyawan yang ada dan ikut serta didalam *meeting* terbuka maka akan lebih mudah dalam pemecahan masalah yang ada.

Didalam *meeting* seseorang atau sekelompok orang akan berusaha menyatukan pemikiran guna memecahkan masalah maupun menciptakan inovasi. Agar tercapainya tujuan bersama maka hendaknya komunikasi organisasi dan koordinasi yang dilakukan didalam *meeting* dapat memberikan arah bagi karyawan agar dapat berkontribusi penuh dalam pencapaian tujuan perusahaan dan terjalin hubungan yang baik diantara ruanglingkup perusahaan atau organisasi tersebut. *Meeting* merupakan upaya yang dijadikan sebagai media prasarana komunikasi dan koordinasi antara pimpinan dan karyawan maupun antar lini di perusahaan. Sebagai tolak ukur penilaian dari hasil kinerja mereka, maka tingkat jumlah karyawan yang ada dan terlibat *meeting* didalam perusahaan akan berpengaruh.

Merujuk pada Tabel 1.1 walaupun jumlah *meeting* terbuka mengalami peningkatan. Namun, peningkatan jumlah *meeting* yang dilakukan pimpinan masih belum mampu memberikan pemahaman yang baik terhadap karyawan untuk dapat menyumbangkan ide dan sarannya dalam pemecahan masalah yang diinternal maupun eksternal perusahaan. Menurut Komisaris PT. BPR Fianka Rezalina Fatma perusahaan masih perlu melakukan peningkatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jumlah *meeting* yang memenuhi SOP sebanyak 24 kali pertemuan dalam satu tahun. Selanjutnya perusahaan masih perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar menambah pemahaman masyarakat akan manfaat PT. BPR Fianka Rezalina Fatma ini. Sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan yang tercermin dari hasil kerja yakni pendapatan akan laba bersih yang diperoleh perusahaan.

Berdasarkan data laporan laba/rugi PT. BPR Fianka Rezalina Fatma yang diperoleh dari *website* OJK (Otoritas Jasa Keuangan) pada tanggal 20 Januari 2021. Tolak ukur kinerja yakni kualitas dan kuantitas *output* yang dilihat dari jumlah perbandingan hasil laba/rugi bersih perusahaan periode tahun 2015-2019.

Tabel 1.2 : Laporan laba/rugi bersih pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma (Periode tahun 2015-2019)

dalam ribuan (Rp)

| No | Tahun | Jumlah Laba/Rugi | Kenaikan Laba | Target 25% (dari Laba tahun sebelumnya) | Keterangan | | |
|-------|-------|------------------|---------------|---|----------------|------|--------------------|
| 1 | 2015 | (498.967) | 253.800 | (188.192) | Tidak Tercapai | Rugi | Pendapatan < Beban |
| 2 | 2016 | 156.241 | 655.208 | (124.742) | Tercapai | Laba | Pendapatan > Beban |
| 3 | 2017 | 205.929 | 49.688 | 39.060 | Tercapai | Laba | Pendapatan > Beban |
| 4 | 2018 | 3.041.912 | 2.835.983 | 51.482 | Tercapai | Laba | Pendapatan > Beban |
| 5 | 2019 | 2.637.887 | 404.025 | 760.478 | Tercapai | Laba | Pendapatan > Beban |
| Total | | 5.543.002 | | | | | |

Sumber : <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-keuangan-perbankan/Default.aspx> , diakses tanggal 20 Januari 2021.

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat laba/rugi bersih yang diperoleh oleh PT. BPR Fianka Rezalina Fatma dalam 5 tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2015 jumlah laba/rugi bersih yang diperoleh masih dalam kategori rugi yakni sebesar Rp 498.967.000, dengan keterangan bahwasannya pendapatan yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperoleh perusahaan masih lebih kecil dibanding beban yang diterima oleh perusahaan tersebut. Penyebabnya adalah banyaknya beban operasional atas pemakaian alat komunikasi yang tidak efektif dan kurang cakupannya karyawan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan nasabah sehingga pendapatan perusahaan dari bunga nasabah menurun. Laba yang diperoleh setiap tahunnya mengalami fluktuasi, terlihat dari Tabel 1.2 pada tahun 2015 laba yang diperoleh tidak mencapai target laba bersih yang diinginkan dan tahun 2019 laba yang diperoleh mengalami penurunan dari laba tahun sebelumnya. Artinya kinerja mengalami penurunan.

Selanjutnya, adapun laporan data jumlah nasabah kredit yang didapat dari PT. BPR Fianka Rezalina Fatma adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3 : Laporan jumlah nasabah kredit pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma (Periode tahun 2018-2020).

| Keterangan | Nasabah | | |
|------------|------------|------------|------------|
| | Tahun 2018 | Tahun 2019 | Tahun 2020 |
| Cabang 1 | 383 orang | 386 orang | 354 orang |
| Cabang 2 | 296 orang | 255 orang | 220 orang |
| Jumlah | 679 orang | 641 orang | 574 orang |

Sumber : PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, 2020.

Pada Tabel 1.3 dapat dilihat jumlah nasabah kredit yang ada pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma dalam 3 tahun terakhir mengalami penurunan. Berdasarkan keterangan yang didapat dari HRD PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman dan daya tarik masyarakat seiring dengan kurangnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan perusahaan, lambatnya administrasi terselesaikan, kurang pahamnya perusahaan terhadap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk yang dibutuhkan nasabah, kurang cakupnya karyawan dalam memilih nasabah dan kurangnya pengawasan terhadap nasabah.

Karena forum diskusi dalam pendelegasian tugas yang dilakukan bersama seluruh lini dibawahnya masih belum sesuai dengan SOP yang ada, menurunnya loyalitas nasabah seiring dengan perubahan atas pendapatan dari bunga yang diterima perusahaan, kurang cakupnya karyawan dalam meyakinkan nasabah, kurangnya sosialisasi perusahaan, kurangnya kerjasama antar karyawan dan administrasi yang dirasa lambat terselesaikan. Artinya prinsip manajemen yang mengutamakan *full integrity* masih belum berjalan dengan optimal.

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan diatas, maka penulis tertarik mengangkat masalah ini menjadi sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah Komunikasi Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma ?
2. Apakah Koordinasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma ?
3. Apakah Komunikasi Organisasi dan Koordinasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Komunikasi Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma.
2. Untuk mengetahui apakah Koordinasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma.
3. Untuk mengetahui apakah Komunikasi Organisasi dan Koordinasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan ini dapat memberikan manfaat yang positif, sebagai berikut :

1. Bagi penulis, diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti.
2. Bagi perusahaan, diharapkan sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan.
3. Bagi akademisi, diharapkan sebagai bahan masukan maupun sumbangan pemikiran dalam pengkajian masalah manajemen sumber daya manusia dengan meneliti masalah yang sama, serta sebagai pengembangan ilmu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan yang peneliti peroleh selama menjalankan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan refrensi pada penelitian selanjutnya.

Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dan memudahkan pembahasan proposal penelitian ini, pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematis meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini di kemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini berisikan landasan teori yang melandasi pembahasan penelitian ini, hipotesis serta variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang : lokasi dan waktu penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini akan menguraikan sejarah singkat perusahaan, struktur perusahaan, dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang memaparkan tentang hasil yang di peroleh selama penelitian serta pembahasan.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini mengemukakan tentang kesimpulan dari apa yang telah penulis uraikan serta saran yang berhubungan dengan masalah yang di hadapi oleh perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut **Sinambela (2017:9)** manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Menurut **Irham (2017:6)** manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.

Menurut **Hasibuan (2011:10)** manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan senimengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut **Mangkunegara (2013:2)** manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.1.1 Fungsi Manejemen Sumber Daya Manusia

Fungsi–fungsi manajemen manusia terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pegadaan,

pengembangan kompetensi, pengintegritasan, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Menurut **Hasibuan (2011:21)** fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari:

1. Perencanaan (*Planning*)

Merencanakan tenaga kerja yang efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja dan hubungan kerja dengan delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Hal ini sangat penting untuk meminimalisir adanya kelainan dalam kewajiban pekerja.

3. Pengarahan (*Directing*)

Kegiatan yang mengarahkan semua karyawan sama dengan koordinasi, agar pekerja bisa bekerjasama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, masyarakat.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Kegiatan yang mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Jika terjadi penyimpangan, maka harus ada tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan (*Procurement*)

Proses penarikan sama dengan rekrutmen, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. *Pembembangan (Development)*

Proses peningkatan untuk keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan pekerjaan yang sekarang maupun masa depan.

7. *Kompensasi (Compensation)*

Pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Bentuk hadiah yang diberikan perusahaan kepada karyawannya.

8. *Pengintegrasian (Integration)*

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan atau tujuan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba dan karyawan dapat memenuhi kebutuhan atau mendapatkan kepuasan dari hasil pekerjaannya. Menyamakan interestasi karyawan dan perusahaan.

9. *Pemeliharaan (Maintenance)*

Kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kondisi fisik mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Hal ini penting untuk mempertahankan karyawan supaya mau menetap di perusahaan hingga karyawan pensiun.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kedisiplinan

Keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma- norma sosial.

11. Pemberhentian (*separation*)

pemberhentian hubungan kerja karyawan dari suatu perusahaan. Ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja yang berakhir, pensiun, dan sebab lainnya. Kontribusi yang bersifat materi, hal yang bersifat misalnya seorang individu memberikan uang, makanan, pakaian, dan lainnya sebagai bantuan terhadap pihak lain demi kebaikan bersama.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia sangatlah penting bagi perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan dan perusahaan dapat berjalan dengan efisien dan efektif dengan adanya sdm.

Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut **Afandi (2018:83)** Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut **Wibowo (2014:70)** kinerja merupakan “suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja”.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian menurut **Rivai dan Sagala (2011:604)** menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah: “Suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktifitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya”. Selanjutnya, menurut **Handoko (2014:67)** kinerja pegawai adalah hal yang sangat fundamental untuk mencapai hasil maksimal untuk perusahaan dan untuk memberikan kepuasan.

Berdasarkan konsep di atas, kinerja pegawai merupakan kemampuan pegawai untuk mencapai hasil-hasil atas tugas dan pekerjaan mereka.

2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut **Simamora dalam jurnal Diana Azwina dan Syahnaz Yusuf (2020:35)** yaitu diantaranya :

1. Faktor Individual (kemampuan dan keahlian, latar Belakang, demografi, usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, dan agama).
2. Faktor psikologis (Persepsi, tingkah laku, kepribadian, pembelajaran, motivasi).
3. Faktor Organisasi (sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, desain pekerjaan).

2.2.3 Indikator Kinerja

Menurut **Afandi (2018:89)** indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas hasil kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

4. Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

5. Inisiatif

Kemampuan Untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

7. Kepemimpinan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

9. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

2.3 Komunikasi Organisasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut **Pace dan Faules dalam Riinawati (2019:61)** komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tersebut. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Menurut **Hilman Firmansyah dan Acep Syamsudin (2016:36)** komunikasi organisasi merupakan struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi.

Menurut **Mangkunegara dalam Jurnal Nuniek Dewi Pramanik (2020:213-226)** berpendapat bahwa komunikasi organisasi adalah pemindahan pesan atau informasi pemahaman dan pengertian didalam organisasi dari seorang individu kepada sesuatu atau dari seseorang kepada individu atau kelompok lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Dedy Mulyana (2014:33)** komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar dari pada komunikasi kelompok.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah serangkaian pesan verbal maupun nonverbal yang disampaikan oleh setiap *stakeholder* perusahaan atau organisasi yang membentuk sebuah interaksi baik secara langsung maupun tidak langsung guna pencapaian tujuan-tujuan suatu perusahaan atau organisasi.

2.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut **Hilman Firmansyah dan Acep Syamsudin (2016:6-37)** terdapat 4 fungsi komunikasi didalam sebuah organisasi :

1. Sebagai informasi

Komunikasi membantu proses penyampaian informasi yang diperlukan individu dan atau kelompok untuk mengambil keputusan dengan meneruskan data dan menilai pilihan-pilihan alternatif.

2. Sebagai kendali

Komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota dalam beberapa cara, setiap organisasi mempunyai wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.

3. Sebagai motivasi

Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan para karyawan apa yang harus dilakukan bagaimana mereka bekerja baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika itu di bawah standar.

4. Pengungkap emosional

Bagi sebagian komunitas, mereka memerlukan interaksi sosial, komunikasi yang terjadi di dalam komunitas itu merupakan cara anggota untuk menunjukkan kekecewaan dan rasa puas. Oleh karena itu, komunikasi menyiarkan ungkapan emosional dari perasaan dan sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan sosial.

2.3.4 Arah Komunikasi Organisasi

Menurut **Pace dan Faules dalam Deddy Mulyana (2014:184)** arah komunikasi organisasi sebagai berikut :

1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan, dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja.

2. Komunikasi ke atas

Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran, dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Komunikasi horizontal

Komunikasi terjadi diantara anggota kelompok kerja yang sama, di antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, di antara manajer pada tingkat yang sama, atau diantara setiap personel yang secara horizontal.

4. Komunikasi lintas saluran

Komunikasi organisasi muncul atas keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka.

2.3.5 Indikator Komunikasi Organisasi

Menurut **Suranto AW (2011:105)** indikator komunikasi organisasi sebagai berikut :

1. Pemahaman

Pemahaman adalah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan komunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengaruh pada sikap

Komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seorang berkomunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari – hari diperkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai dengan keinginan kita.

4. Hubungan yang semakin baik

Proses komunikasi yang sangat efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang – kadang terdapat maksud untuk membina hubungan yang baik.

5. Tindakan

Kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

Sedangkan menurut **Pace dan Faules (2001:31)** indikator komunikasi

organisasi sebagai berikut :

1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan, dan prosedur ke bawahan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja.

2. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran, dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi.

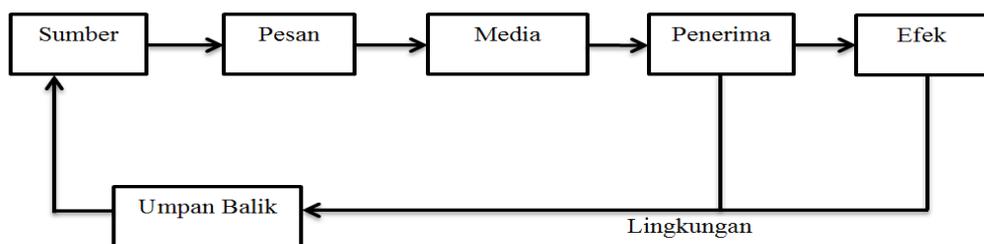
3. Komunikasi horizontal

Komunikasi terjadi diantara anggota kelompok kerja yang sama, di antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, di antara manajer pada tingkat yang sama, atau diantara setiap personel yang secara horizontal.

4. Komunikasi lintas saluran

Komunikasi organisasi muncul atas keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Mereka melintasi garis fungsional dan berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan mengawasi tetapi bukan atasan maupun bawahan mereka.

2.3.6 Proses Komunikasi Organisasi



Gambar 2.1

Proses komunikasi dalam **Afandi (2018:50)**.

Menurut **Afandi (2018:49)** proses komunikasi melibatkan lima unsur diantaranya yaitu komunikator (orang yang menyampaikan pesan), pesan (pernyataan yang didukung oleh lambang), komunikan (orang yang menyampaikan pesan), media (sarana yang mendukung pesan), dan efek (dampak sebagai pengaruh dari pesan). Kaitan antara unsur satu dengan unsur lain menciptakan sebuah proses komunikasi sebagai berikut:

1. Sumber

Merupakan manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan komunikasinya. Sering disebut pengirim pesan atau komunikator.

2. Pesan

Merupakan sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima.

3. Media

Merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.

4. Penerima

Merupakan pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber.

5. Efek

Merupakan perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Umpan Balik

Merupakan salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari unsur-unsur komunikasi baik dari penerima maupun unsur lain sebelum pesan sampai kepada penerima pesan.

7. Lingkungan

Merupakan faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan kedalam empat macam yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

2.3.7 Dimensi dan Jenis Komunikasi Organisasi

Menurut **Riinawati (2019:77)** ada 4 dimensi komunikasi dalam kehidupan organisasi :

1. Komunikasi Internal

Organisasi sebagai kerangka (*framework*) menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi itu dan dapat diklasifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang dipimpin.

Komunikasi ini dibagi menjadi 2 jenis dan 2 dimensi diantaranya:

1. Dimensi Komunikasi Internal

a. Komunikasi Vertikal

Pimpinan ke bawahan atau sebaliknya.

b. Komunikasi Horizontal

Staff ke staff, karyawan ke karyawan.

2. Jenis Komunikasi Internal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Komunikasi Personal

Komunikasi antara dua orang secara bertatap muka atau bermedia.

b. Komunikasi Kelompok

Komunikasi antara seseorang dengan kelompok secara tatap muka.

- a) Komunikasi kelompok kecil
- b) Komunikasi kelompok besar

2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi antara pimpinan organisasi dengan orang-orang di luar organisasi. Terdiri atas dua jalur secara timbal balik diantaranya:

1. Komunikasi dari Organisasi kepada Khalayak

Pada umumnya bersifat informatif yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya memiliki hubungan batin. Dapat berupa bentuk sebagai berikut :

- a) Majalah
- b) Surat Kabar
- c) Pidato Radio, televisi, film
- d) Brosur, poster
- e) Konferensi pers, dsb

2. Komunikasi dari Khalayak kepada Organisasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi

- a) Opini Publik
3. Komunikasi Formal

Suatu komunikasi yang didasarkan pada suatu sistem atau hierarki.

4. Komunikasi Informal

Suatu proses komunikasi yang berjalan tanpa memedulikan sistem atau hierarki suatu organisasi.

2.3.8 Hambatan Komunikasi Organisasi

Menurut **Riinawati (2019:84)** terdapat 5 hambatan yang sering terjadi pada proses alur komunikasi di dalam sebuah organisasi yaitu:

1. Hambatan dari proses komunikasi
 - a. Pengirim pesan yang belum jelas memahami pesan yang akan disampaikan
 - b. Penyandian/symbol yang disampaikan tidak dengan bahasa yang jelas
 - c. Media komunikasi yang bermasalah
 - d. Penafsiran sandi yang tidak tepat oleh penerima pesan
 - e. Kurangnya perhatian pada saat menerima atau mendengarkan pesan oleh penerima pesan.
2. Hambatan fisik
 - a. Cuaca

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Alat-alat komunikasi
- c. Gangguan kesehatan
3. Hambatan sematik
 - a. Perbedaan pemahaman bahasa
4. Hambatan psikologis dan sosial
 - a. Perbedaan nilai dan harapan antara pengirim dan penerima pesan
5. Hambatan Manusiawi
 - a. Persepsi berbeda
 - b. Perbedaan Kemampuan

2.3.9 Aspek Komunikasi Organisasi yang Efektif

Menurut **Riinawati (2019:87)** terdapat 3 aspek penting dalam membangun komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi, antara lain sebagai berikut :

1. Aspek Kejelasan

Komunikasi berupa bahasa, pesan, dan informasi yang akan disampaikan harus bersifat jelas dan terbuka agar maksud dan tujuan dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prinsip organisasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

2. Aspek Muatan

Rencana strategi bisnis dan program organisasi atau perusahaan yang disampaikan harus berisi dan berkesinambungan dan tidak bersifat sementara sehingga program dan strategi perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Aspek Konteks

Bahasa dan informasi yang disampaikan disesuaikan dengan situasi dan lingkungan tempat kerja.

Aspek keberhasilan dan kegagalan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh keefektifan komunikasi. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan koordinasi yang baik diantara *stakeholder* organisasi atau perusahaan maupun elemen-elemen yang bersangkutan.

2.4 Koordinasi

2.4.1 Pengertian Koordinasi

Menurut **Hasibuan (2011:85)** berpendapat bahwa Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut **Handoko (2014:195)** Koordinasi adalah Proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Menurut **G.R Terry dalam Hasibuan (2014:88)** berpendapat bahwa Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan satu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.

Menurut **Afandi (2018:120)** koordinasi adalah usaha mengarahkan kegiatan seluruh unit-unit organisasi agar tertuju untuk memberikan sumbangan

semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan, dengan adanya koordinasi akan terdapat keselarasan aktivitas di antara unit-unit organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa koordinasi adalah suatu proses pengintegrasian sumber daya manusia didalam organisasi atau perusahaan dengan menempat, menggerakkan, dan mengarahkan setiap sumber daya manusia yang terlibat pada satuan-satuan yang terpisah (department-department atau bidang-bidang fungsional) untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

2.4.2 Kebutuhan akan Koordinasi

Menurut **Afandi (2018:122)** kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan akan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya. Bila tugas-tugas tersebut memerlukan aliran informasi antar satuan, derajat koordinasi yang tinggi adalah paling baik. Koordinasi juga sangat dibutuhkan bagi organisasi-organisasi yang menetapkan tujuan yang tinggi. Ada tiga macam saling ketergantungan di antara satuan-satuan organisasi yaitu:

1. Saling ketergantungan yang menyatu.
2. Saling ketergantungan yang berurutan.
3. Saling ketergantungan timbal balik.

2.4.3 Ciri-ciri Koordinasi

Ada beberapa ciri- ciri koordiansi Menurut **Handoko (2014:195)**, berikut ciri-ciri koordinasi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Seorang pimpinan merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap koordinasi. Untuk mendapatkan dan menjalankan koordinasi yang baik, dibutuhkan suatu kerjasama dari setiap unit atau komponen yang ada di dalam organisasi.
2. Adanya proses yang berkesinambungan dan berlanjut, sebab koordinasi adalah pekerjaan pimpinan yang bersifat berkesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
3. Koordinasi adalah konsep yang telah ditetapkan didalam sebuah kelompok, sejumlah individu yang bekerja sama menghasilkan suatu usaha kelompok yang benar-benar dikerjakan dengan baik akan menghasilkan pekerjaan organisasi secara keseluruhan dengan baik.
4. Konsep kesatuan tindakan. Pimpinan harus dapat mengatur usaha dari tiap kegiatan individu sehingga adanya kesamaan dalam mencapai tujuan dan hasil.

2.4.4 Prinsip-Prinsip Koordinasi

Prinsip koordinasi menurut **Follet (1997) dalam Hasibuan (2011:88)**

terdapat 4 prinsip, yaitu:

1. *Early Stage*

Berdasarkan prinsip tahap awal, proses koordinasi harus dilakukan pada tahap awal proses manajerial.

2. *Continuity*

Berdasarkan prinsip kesinambungan, koordinasi merupakan sebuah proses yang berkelanjutan atau berkesinambungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Direct contact*

Berdasarkan prinsip kontak langsung, proses koordinasi dapat berjalan dengan baik karena adanya komunikasi langsung antara anggota organisasi.

4. *Reciprocal relation*

Prinsip timbal baik menyatakan bahwa semua faktor dalam organisasi saling bergantung dan berhubungan. Setiap keputusan dan tindakan seseorang di dalam organisasi akan mempengaruhi situasi keseluruhan organisasi.

2.4.5 Indikator Koordinasi

Menurut **Hasibuan (2011:88)** indikator dari koordinasi diantaranya sebagai berikut:

1. Kesatuan Tindakan

Kesatuan dari pada usaha, berarti bahwa pemimpin harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian didalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini adalah merupakan suatu kewajiban dari pimpinan untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

2. Komunikasi

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan

rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya. “Perkataan komunikasi berasal dari perkataan *communicare*, yaitu yang dalam bahasa latin mempunyai arti berpartisipasi ataupun memberitahukan”. Dalam organisasi komunikasi sangat penting karena dengan komunikasi partisipasi anggota akan semakin tinggi dan pimpinan memberitahukan tugas kepada karyawan harus dengan komunikasi. Dengan demikian komunikasi merupakan hubungan antara komunikator dengan komunikan dimana keduanya mempunyai peranan dalam menciptakan komunikasi.

3. Pembagian Kerja

Secara teoritis tujuan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dimana individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok dua atau lebih orang yang bekerja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan. Dalam suatu organisasi, tiang dasarnya adalah prinsip pembagian kerja (*Division of labor*). Prinsip pembagian kerja ini adalah maksudnya jika suatu organisasi diharapkan untuk dapat berhasil dengan baik dalam usaha mencapai tujuannya, maka hendaknya lakukan pembagian kerja. Dengan pembagian kerja ini diharapkan dapat berfungsi dalam usaha mewujudkan tujuan suatu organisasi. Pembagian kerja adalah perincian tugas dan pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas.

4. Disiplin

Pada setiap organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja secara terkoordinasi, agar masing-masing dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Koordinasi adalah usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal agar diperoleh hasil secara keseluruhan, untuk itu diperlukan disiplin.

Sedangkan menurut **Afandi (2018:125)** indikator dari koordinasi adalah sebagai berikut:

1. Rantai Perintah

Rantai perintah adalah setiap pegawai hanya menerima instruksi tentang kegiatan tertentu dari seorang atasan.

2. Informasi

Informasi merupakan suatu dasar bertindak atau dasar membuat keputusan, menjelaskan permasalahan dan dapat mengurangi ketidakpastian.

3. Wewenang

Wewenang adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan.

5. Tujuan

Tujuan adalah suatu pernyataan tentang keadaan yang diinginkan atau situasi yang tidak terdapat sekarang tetapi dimaksudkan untuk dicapai diwaktu yang akan datang.

2.4.6 Cara Memelihara Koordinasi

Menurut **Afandi (2018:121)** upaya memelihara koordinasi adalah sebagai berikut :

1. Mengadakan pertemuan resmi antara unit-unit yang harus dikoordinasikan
2. Mengangkat seseorang dengan membentuk tim atau panitia.
3. Membuat buku pedoman yang berisi penjelasan tugas dari masing-masing unit.
4. Pimpinan mengadakan pertemuan pemberian bimbingan, konsultasi dan pengarahan.

2.4.7 Manfaat dan Tujuan Koordinasi

Menurut **Irene Diana Sari Wijayanti (2008:13)** manfaat koordinasi adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menciptakan keseimbangan tugas maupun hak antara setiap bagian dalam organisasi maupun antara setiap anggota dalam bagian-bagian tersebut.
2. Mengingatkan setiap anggota bahwa mereka bekerja untuk tujuan bersama, sehingga tujuan-tujuan individu yang bertentangan dengan tujuan bersama tersebut dapat dihilangkan.
3. Menciptakan efisiensi yang tinggi. Pekerjaan-pekerjaan yang terkoordinasi akan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari pada pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan tanpa koordinasi.
4. Menciptakan suasana kerja yang rukun, damai, dan menyenangkan. Para anggota saling menghargai satu sama lain karena mereka sadar bahwa mereka bekerja sama untuk kepentingan bersama.

Menurut **Afandi (2018:124)** tujuan koordinasi adalah sebagai berikut :

1. Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekokan, dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan.
2. Agar orang-orang dan pekerjaanya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan.
3. Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
4. Supaya semua unsur manajemen pekerjaan masing-masing individu pegawai harus membantu tercapainya tujuan organisasi.
5. Supaya semua tugas, kegiatan, dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran yang diinginkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Pandangan Islam

2.5.1 Pandangan Islam Tentang Kinerja

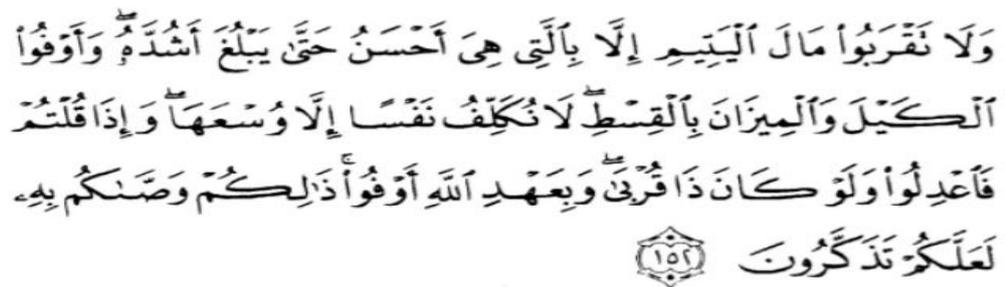
Kinerja merupakan suatu hal yang harus dikerjakan oleh umat manusia dalam mencari rezeki baik untuk dirinya sendiri maupun untuk memberikan nafkah bagi keluarganya. Adapun pandangan islam tentang kinerja terdapat dalam surah Al Mulk ayat 2.



Artinya: “yang menjadikan mati dan hidup, supaya dia menguji kamu, siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya, dan dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun” (QS. Al Mulk : 2).

2.5.2 Pandangan Islam Tentang Komunikasi Organisasi

Menurut Aziz (2012:31) Komunikasi organisasi dalam pandangan islam adalah berkata yang benar dan menghindari kebohongan, sehingga ucapan yang disampaikan menyejukkan hati yang menjadi sasaran informasi. Dijelaskan dalam QS. Al-An'am ayat 152 Allah SWT berfirman :



Artinya: “Apabila kamu berbicara, bicaralah sejujurnya sekalipun dia kerabat(mu) dan penuhilah janji Allah. Demikianlah Dia memerintahkan kepadamu agar kamu ingat”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Al-Qur'an mengajarkan bahwa salah satu strategi memperbaiki masyarakat adalah membereskan bahasa yang kita gunakan untuk mengungkapkan realitas, bukan untuk menyembunyikannya.

2.5.3 Pandangan Islam Tentang Koordinasi

Menurut **Zainal Arifin (2016:56)** Koordinasi dalam perspektif islam berarti perkumpulan atau *jamaah* yang mempunyai sistem yang teratur dan tertib untuk mencapai tujuan bersama. Dalam QS. Al-Shaff ayat 4 dikemukakan:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ



Artinya: *“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”*

Maksud dari shaff disitu menurut al-Qurtubi adalah menyuruh masuk dalam sebuah barisan (organisasi) supaya terdapat keteraturan untuk mencapai tujuan. Dalam sebuah hadits diterangkan:

إن الله عز وجل يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه

Artinya: *“Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan "tepat, terarah dan tuntas".*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suatu pekerjaan apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Didalam suatu koordinasi yang baik, maka proses yang dilakukan juga secara terarah dan teratur atau *itqan*.

2.6 Pengaruh Antar Variabel

2.6.1 Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut **Poppy Ruliana (2016:159)** komunikasi dapat memengaruhi kinerja yang dihasilkan seorang karyawan, komunikasi yang baik dari seorang karyawan membuatnya mampu berinteraksi dan berkomunikasi baik secara horizontal yaitu dengan rekan kerja maupun secara vertikal dengan atasannya. Ini dapat dijadikan sebagai alat bagi karyawan tersebut untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang dimiliki karyawan tersebut. Segala sesuatu yang dikomunikasikan dengan baik akan menghasilkan kondisi yang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh **Setiyawati Ningrum (2020)**, **Jurnal Nuniek Dewi Pramanik (2020)**, **Diana Azwina dan Shahnaz Yusuf (2020)**, **Ari Rizqi Ridwan Arifin (2019)**, **Arowanema Laia (2018)**, **Jurnal Lana Emilia, Devita Rahmani, dan Lukman Hakim (2018)**, dan **Jurnal Zaenal Afifi dan Dennyca Hendrianto (2018)**, yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut ditunjukkan terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Hal ini menunjukkan masih adanya keterkaitan antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan yang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6.2 Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut **Lijan Poltak Sinambela (2017:419)** didalam proses organisasi, koordinasi terlihat dalam pekerjaan yang dilakukan oleh beberapa individu yang saling bekerja sama serta menunjukkan adanya tim kerja (*teamwork*) yang memiliki kesamaan visi dan misi dalam mencapai target yang harus dicapai organisasi. Tim kerja merupakan sekumpulan pegawai, yang dikoordinasikan oleh ketua tim atau seorang manajer, yang bertugas melakukan pembinaan kepada seluruh anggotanya untuk menampilkan produktivitas yang maksimal dengan memberinya pedoman, arahan, motivasi, dan inspirasi agar apapun tugas yang didelegasikan dapat dilaksanakan dengan baik. Keberhasilan tim merupakan akumulasi dari proses dan kinerja pegawai yang sinergis. Semakin tinggi kekuatan sinergitas diantara pegawai dan manajer, semakin tinggi kekuatan sebuah tim. Dengan begitu tingkat kesalahan dalam pekerjaanpun dapat ditekan sekecil mungkin sehingga kinerja pegawai didalam tim dapat menjadi lebih baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh **Setiyawati Ningrum (2020)**, **Agita Putri Gusmayadi (2019)**, **Jurnal Ahmad Syauqi (2019)**, **Jurnal Rochmad Fadjar Darmanto (2018)**, **Arowanema Laia (2018)**, yang menyatakan bahwa koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal tersebut ditunjukkan terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Hal ini menunjukkan masih adanya keterkaitan antara koordinasi terhadap kinerja karyawan yang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

2.6.3 Pengaruh Komunikasi Organisasi, Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut **Afandi (2018:55)** manusia hanya bisa bertahan hidup dalam masyarakat jika mereka menjalani kehidupan sebagai sebuah aktivitas interaksi dan kerjasama yang dinamis dalam suatu jaringan kedudukan dan perilaku. Aktivitas interaksi dan kerjasama itu terus berkembang secara teratur sehingga terbentuklah wadah yang menjadi tempat manusia berkumpul yang disebut organisasi. Didalam organisasi aktivitas interaksi dapat dilakukan dengan kontak langsung maupun tidak langsung dengan tujuan menyampaikan informasi. Hal ini dikenal dengan istilah komunikasi organisasi, sedangkan kerjasama didalam organisasi merupakan suatu usaha dalam menyatukan kegiatan dari setiap unit kerja yang biasa dikenal dengan koordinasi. Dengan adanya komunikasi organisasi dan koordinasi yang baik maka organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya apabila kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dan koordinasi maka organisasi akan macet dan berantakan. Komunikasi organisasi dan koordinasi ini memiliki kaitan yang sangat erat dalam memadukan fungsi-fungsi manajemen agar terjadi peningkatan kinerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh **Arowanema Laia (2018)**, variabel independen yang terdiri dari koordinasi kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan masih adanya keterkaitan antara komunikasi organisasi dan koordinasi terhadap kinerja karyawan yang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian sekarang adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama (Tahun) | Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian |
|---|------------------------------------|--|---|---|
| | Setiyawati Ningrum (2020) | Pengaruh Komunikasi, Koordinasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gudang PT. Indokemika Jayatama | X1. Komunikasi X2. Koordinasi X3. Komitmen Organisasi Y. Kinerja | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Komunikasi, Koordinasi, dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan Pada Gudang PT. Indokemika Jayatama |
| Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 3 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X dan perbedaan objek penelitian. | | | | |
| | Jurnal Nuniek Dewi Pramanik (2020) | Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja <i>Freelance</i> di Jagoketik.com | X1. Komunikasi Organisasi X2. Motivasi Y. Kinerja | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Komunikasi Organisasi dan Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja <i>Freelance</i> di Jagoketik.com |
| Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya, yang mana mempunyai variabel X2 Motivasi sedangkan penulis variabel X2 Koordinasi dan perbedaan objek penelitian. | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| | Jurnal Diana Azwina dan Shahnaz Yusuf (2020) | Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan | X1. Komunikasi Organisasi Y. Kinerja | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Komunikasi Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja karyawan pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan |
| <p>Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 1 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X.</p> | | | | |
| 4 | Ari Rizqi Ridwan Arifin (2019) | Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Prima Usaha Era Mandiri di Surabaya. | X1. Komunikasi X2. Disiplin Kerja X3. Pengawasan Kerja Y. Kinerja | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Komunikasi, Disiplin kerja, dan Pengawasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja karyawan PT Prima Usaha Era Mandiri di Surabaya |
| <p>Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 3 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X, variabel X2 Disiplin kerja sedangkan penulis variabel X2 Koordinasi dan perbedaan objek penelitian.</p> | | | | |
| | Agita Putri Gusmayadi (2019) | Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandung | X1. Koordinasi Y. Kinerja | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Koordinasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|--|---------------------------------------|---|--|--|
| | | | | Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandung |
| Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 1 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X dan perbedaan objek penelitian. | | | | |
| | Jurnal Ahmad Syauqi (2019) | Pengaruh Koordinasi dan Disiplin kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Selatan. | X1. Koordinasi X2. Disiplin Kerja Y. Kinerja | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Koordinasi dan Disiplin Kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Selatan |
| Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. variabel X2 Disiplin kerja sedangkan penulis variabel X2 Koordinasi dan perbedaan objek penelitian. | | | | |
| 7 | Jurnal Rochmad Fadjar Darmanto (2018) | Pengaruh Budaya, Disiplin dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta | X1. Budaya X2. Disiplin X2. Koordinasi Y. Kinerja | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Budaya, Disiplin, dan Koordinasi memiliki pengaruh yang positif terhadap Kinerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 1 Jakarta |
| Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 3 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X, variabel X2 Disiplin sedangkan penulis variabel X2 Koordinasi dan perbedaan objek penelitian. | | | | |
| | Jurnal Haris Dwi | The Impact of Organization | X1. Komunikasi | Dari hasil pengujian yang telah |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Rukmana, Sopiah, dan Elfia Nora (2018) | Communication on Employee Performance Through Employee's Work Motivation at PT Putri Panda Unit II Tulungagung, East Jawa, Indonesia | Organisasi Y1. Kinerja Y2. Motivasi | dilakukan, terbukti bahwa Komunikasi Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja karyawan dan Motivasi karyawan Pada PT Panda II Tulungagung, Jawa Timur, Indonesia. |
| <p>Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 1 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X, 2 variabel Y sedangkan penulis 1 variabel Y dan perbedaan objek penelitian.</p> | | | | |
| 9 | Jurnal Lana Emilia, Devita Rahmani, dan Lukman Hakim (2018) | Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Yang Dimediasi Oleh Motivasi di RSUD Kota Malang | X1. Komunikasi Organisasi Y1. Kinerja Y2. Motivasi | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Komunikasi Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan dan Motivasi karyawan di RSUD Kota Malang |
| <p>Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 1 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X, 2 variabel Y sedangkan penulis 1 variabel Y dan perbedaan objek penelitian.</p> | | | | |
| 9 | Jurnal Zaenal Afifi dan Dennyca Hendrianto (2018) | Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja aparat pemerintah daerah kabupaten Kudus | X1. Komunikasi Organisasi Y1. Kinerja | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Komunikasi Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| | | | | Kinerja aparat pemerintah daerah kabupaten Kudus |
| Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 1 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X. | | | | |
| Jurnal Lala Emilia, Devita Rahmani, dan Lukman Hakim (2018) | Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Yang Dimediasi Oleh Motivasi di RSUD Kota Malang | X1. Komunikasi Organisasi Y1. Kinerja Y2. Motivasi | Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Komunikasi Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan dan Motivasi karyawan di RSUD Kota Malang | |
| Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabel dan objeknya. Jumlah variabel yang digunakan sebanyak 1 variabel X sedangkan penulis 2 variabel X, 2 variabel Y sedangkan penulis 1 variabel Y dan perbedaan objek penelitian. | | | | |

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan variabel-variabel penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

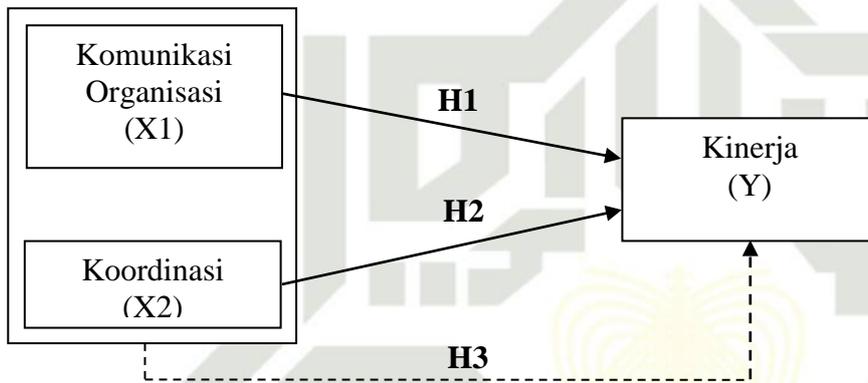
1. Variabel bebas (independen)
 - Komunikasi Organisasi (X1)
 - Koordinasi (X2)
2. Variabel terikat (dependen)
 - Kinerja (Y)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini didasarkan pada hasil telaah teoritis seperti yang diuraikan sebelumnya. Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini, maka dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Pengaruh Komunikasi Organisasi (X1) dan Koordinasi (X2) Terhadap Kinerja (Y)

Sumber : Afandi (2018)

Keterangan:

→ : Hubungan secara parsial

-.-> : Hubungan secara simultan

2.9 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

2.1 Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut **Poppy Ruliana (2016:159)** komunikasi dapat memengaruhi kinerja yang dihasilkan seorang karyawan, komunikasi yang baik dari seorang karyawan membuatnya mampu berinteraksi dan berkomunikasi baik secara horizontal yaitu dengan rekan kerja maupun secara vertikal dengan atasannya. Ini dapat dijadikan sebagai alat bagi karyawan tersebut untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang dimiliki karyawan tersebut. Segala sesuatu yang dikomunikasikan dengan baik akan menghasilkan kondisi yang baik.

Semakin tinggi efektivitas komunikasinya, maka semakin tinggi juga rasa senang melakukan pekerjaan tersebut yang berdampak pada kinerja karyawan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh **Setiyawati Ningrum (2020)**, **Jurnal Nuniek Dewi Pramanik (2020)**, **Ari Rizqi Ridwan Arifin (2019)**, yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Diduga komunikasi organisasi berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru

Hal ini berarti komunikasi organisasi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut **Lijan Poltak Sinambela (2017:419)** dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan, pimpinan melakukan tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lain bersama dengan pegawai mereka. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Artinya, kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja pegawai, jika kinerja pegawai baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja organisasi.

Didalam proses organisasi, koordinasi terlihat dalam pekerjaan yang dilakukan oleh beberapa individu yang saling bekerja sama serta menunjukkan adanya tim kerja (*teamwork*) yang memiliki kesamaan visi dan misi dalam mencapai target yang harus dicapai organisasi. Tim kerja merupakan sekumpulan pegawai, yang dikoordinasikan oleh ketua tim atau seorang manajer, yang bertugas melakukan pembinaan kepada seluruh anggotanya untuk menampilkan produktivitas yang maksimal dengan memberinya pedoman, arahan, motivasi, dan inspirasi agar apapun tugas yang didelegasikan dapat dilaksanakan dengan baik. Keberhasilan tim merupakan akumulasi dari proses dan kinerja pegawai yang sinergis. Semakin tinggi kekuatan sinergitas diantara pegawai dan manajer, semakin tinggi kekuatan sebuah tim. Dengan begitu tingkat kesalahan dalam pekerjaanpun dapat ditekan sekecil mungkin sehingga kinerja pegawai didalam tim dapat menjadi lebih baik.

Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh **Agita Putri Gusmayadi (2019)**, **Jurnal Ahmad Syauqi (2019)**, **Jurnal Rochmad Fadjar**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Darmanto (2018), dan Arowanema Laia (2018), yang menyatakan bahwa koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Diduga koordinasi berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru

Hal ini berarti koordinasi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan.

2.9.3 Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut **Afandi (2018:57)** komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan kinerja. Komunikasi dari bawah ke atas dapat dijadikan sebagai umpan balik (*Feedback*) terkait dalam hal kebijakan, aturan-aturan atau norma-norma yang berlaku di perusahaan. Sebaliknya, *Downward Communication* (komunikasi dari atas ke bawah) juga berdampak bagi peningkatan kinerja karyawan. Komunikasi dari atas ke bawah dapat meningkatkan kinerja karyawan dikarenakan, komunikasi dari atas ke bawah dapat digunakan manajer untuk mengembangkan karyawan, melihat dan mengawasi baik peningkatan maupun penurunan kinerja karyawan, dan bisa membuat karyawan bekerja lebih efektif dan saling bekerjasama dalam menetapkan tujuan perusahaan. Dalam sebuah organisasi setiap pimpinan perlu untuk mengkoordinasikan kegiatan kepada anggota organisasi yang diberikan dalam menyelesaikan tugas. Para pimpinan membagi kerja kedalam fungsi-fungsi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau departemen-departemen khusus untuk meningkatkan produktifitas dan efisiensi organisasi mereka.

Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh **Setiyawati Ningrum (2020) dan Arowanema Laia (2018)** yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi dan koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3 : Diduga komunikasi organisasi dan koordinasi berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru

Hal ini berarti komunikasi organisasi dan koordinasi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan.

2.10 Defenisi dan Konsep Operasional Variabel

Konsep operasional Variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 : Defenisi dan Konsep Operasional Variabel Penelitian

| Variabel | Konsep variable | Indikator | Skala |
|-------------|--|--|--------|
| Kinerja (Y) | Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Afandi (2018:83) | 1. Kuantitas hasil kerja 2. Kualitas hasil kerja 3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas 4. Disiplin kerja 5. Inisiatif 6. Ketelitian 7. Kepemimpinan 8. Kejujuran 9. Kreativitas Afandi (2018:89) | Likert |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | |
|----------------------------|--|---|--------|
| Komunikasi Organisasi (X1) | Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tersebut. Pace dan Faules dalam Riinawati (2019:61) | 1. Pemahaman 2. Kesenangan 3. Pengaruh pada sikap 4. Hubungan yang baik 5. Tindakan Suranto AW (2011:105) | Likert |
| Koordinasi (X2) | Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Hasibuan (2011:85) | 1. Kesatuan Tindakan 2. Komunikasi 3. Pembagian Kerja 4. Disiplin Hasibuan (2011:88) | Likert |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel bebas (Independent Variabel) yaitu Komunikasi Organisasi, Koordinasi serta 1 (satu) variabel terikat (Dependent Variabel) yaitu Kinerja.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma yang beralamat di Jl. SM Amin No 148. Kel. Simpang Baru, Kec. Tampan, Pekanbaru, Riau. Selanjutnya yang menjadi subjek penelitian yaitu Kepala Direksi, HRD, Komisariss dan Karyawan PT. BPR Fianka Rezalina Fatma. Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu pada bulan Maret 2021 sampai bulan Mei 2021.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Menurut **Sugiyono (2019:194)** Data primer adalah sumberdata yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer yang dimaksud adalah data yang berhubungan dengan variabel komunikasi organisasi, koordinasi dan kinerja yang didapat langsung dari responden.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2019:194)** Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Biasanya data ini diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber lain yang masih ada hubungannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan masalah yang akan dibahas. Data ini diperoleh melalui departemen tata usaha perusahaan. Data ini berupa alamat perusahaan, jumlah karyawan, struktur organisasi, dan kondisi perusahaan.

3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut **Sugiyono (2019:126)** 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.

Dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma yaitu sebanyak 40 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut **Sugiyono (2019:127)** Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *nonprobability sampling* dengan teknik sensus.

Menurut **Sugiyono (2019:134)** sensus atau *sampling total* adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang dilakukan pada populasi dibawah 100 sebaiknya dilakukan dengan sensus, sehingga seluruh anggota populasi tersebut dijadikan sampel semua sebagai subjek yang dipelajari atau sebagai responden pemberi. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma.

Dari definisi diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni sensus karena jumlah populasi sebanyak 40 orang sehingga seluruhnya dijadikan sampel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data informasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

3.5.1 Observasi

Menurut **Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2019:203)**

Observasi/pengamatan adalah Suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan yakni observasi berperanserta (*Participant Observation*).

Menurut **Sugiyono (2019:203)** observasi berperanserta adalah keterlibatan peneliti dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi penelitian ini yaitu mengamati secara langsung fenomena komunikasi organisasi dan koordinasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.2 Angket (Kuesioner)

Menurut **Noor (2011:111)** kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam kuesioner ini digunakan skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkat pada setiap objek yang akan diukur.

3.5.3 Wawancara

Menurut **Wirawan (2013:120)** wawancara yaitu percakapan langsung antara interviewer (pewawancara) dengan interview (orang yang diwawancarai) melalui media komunikasi. Media tersebut dapat berupa tatap muka langsung, telepon, dan sebagainya. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada Kepala Direksi, HRD, Komisaris dan Karyawan PT. BPR Fianka Rezalina Fatma.

3.6 Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, penulis merujuk kepada buku karangan **Imam Ghazali (2016)** tentang SPSS 23.0. Adapun penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

3.6.1 Deskriptif Kuantitatif

Menurut **Sanusi (2012:45)** digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif meliputi penyajian data dengan table, grafik, diagram lingkart, pictogram, perhitungan mean, maksimum dan minimum. Analisis ini tidak dilakukan signifikan dan tidak ada taraf kesalahan karena tidak bermaksud membuat generalisasi.

3.7 Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang berkualitas. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1 Uji Validitas Data

Menurut **Noor (2012:130)** uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi eksperimen. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuesioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Tujuan dari validitas adalah untuk melihat seberapa jauh butir-butir (variabel) yang diukur menyangkut satu sama lainnya. Suatu *instrument* dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} (*correlated / total indikator*) $> r_{tabel}$, artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid. Sedangkan jika nilai r_{hitung} (*correlated / total indikator*) $< r_{tabel}$, artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tidak valid.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut **Noor (2011:111)** reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam kuesioner. Adapun kriteria uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *CronbachAlpha*(α) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *CronbachAlpha* > 0.60 .

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji normalitas

Menurut **Noor (2011:112)** uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat melihat grafik normal P-P Plot of regression standardized residual. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

3.8.2 Uji multikolineritas

Menurut **Frish dalam Firdaus (2011:176)** multikolineritas berarti adanya hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Uji multikolineritas menggunakan kriteria *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan bila $VIF > 5$ terdapat masalah multikolineritas yang serius. Sebaliknya bila $VIF < 5$ menunjukkan bahwa semua variabel bebas tidak mempunyai masalah multikolineritas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8.3 Uji heterokedastisitas

Menurut **Suliyanto (2011:95)** pengujian heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pengamatan ke pengamatan lain. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas, kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan heterokedastisitas. Jika scatterplot membentuk pola tertentu(menyebar) maka regresi mengalami gangguan heterokedastisitas dan sebaliknya.

3.8.4 Uji Autokorelasi

Menurut **Suliyanto (2011:126)** autokolerasi merupakan kolerasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t jika ada berarti autokolerasi. Dalam penelitian keberadaan autokolerasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut :

- a) Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif.
- b) Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi.
- c) Jika angka D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negatif.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis Linier Regresi Berganda

Menurut **Suliyanto (2011:53)** analisis regresi linier berganda adalah alat analisis yang dipergunakan untuk mengukur pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

Formula untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e$$

- Dimana :
- Y = Kinerja
 - α = Konstanta
 - β_1, β_2 = Koefisien Regresi
 - X_1 = Komunikasi Organisasi
 - X_2 = Koordinasi
 - β_n = Koefisien Regresi
 - X_n = Variabel lain yang mempengaruhi
 - e = Tingkat Kesalahan (error)

Kategori yang digunakan berdasarkan skala likert yaitu skala yang didasarkan pada sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variable yang sedang diukur, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut :

- SS : Sangat setuju = 5
- S : Setuju = 4
- C : Cukup = 3
- TS : Tidak Setuju = 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

Selanjutnya untuk pengolahan data hasil penyebaran kuisioner, penulis menggunakan program computer adalah statistic for product and service solution versi 23.0. karena semua jawaban responden yang diberikan dalam bentuk kualitatif, maka jawaban tersebut diberikan skala sehingga menjadi data-data yang bersifat kuantitatif, kategori yang berdasarkan pada skala likert, dimana responden untuk menjawab pernyataan dengan nilai jawaban seperti ini:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{5}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0$$

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji simultan (Uji F)

Menurut **Ghozali (2009:23)** uji statistic pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen atau terikat. Uji F dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F statistic dalam regresi linier berganda dapat digunakan untuk menguji signifikansi koefisien determinan R². Rumus untuk menghitung F hitung dalam uji F adalah :

$$\text{Rumus F : } \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan :

- F = F hitung
 R = Koefisien Determinasi
 k = Jumlah Variabel Penelitian
 n = Jumlah Sampel

untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut maka dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. H_a diterima apabila F (hitung) $>$ F (tabel), berarti ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value $<$ 0,05
- b. H_o diterima apabila F (hitung) $<$ F (tabel), berarti tidak ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value $>$ 0,05

3.10.2 Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan cara membandingkan nilai t dengan t tabel. Uji t atas variabel bebas (X) adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus } t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- t = mengikuti fungsi t, dengan $df = n-2$
 r = Koefisien Kolerasi
 n = jumlah sampel

untuk melihat hubungan dua variabel tersebut maka dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. H_a diterima apabila t (hitung) $>$ t (tabel), artinya ada pengaruh signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value $<$ 0,05
- b. H_o diterima apabila t (hitung) $<$ t (tabel), artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value $>$ 0,05

3.10.3 Uji Koefisien Determinan R^2

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Nilai R^2 ini mempunyai range 0-1 ($0 < R^2 < 1$). Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1) maka semakin baik hasil regresi tersebut dan semakin besar mendekati 0 maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

PT. BPR Fianka Rezalina Fatma adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan dengan menjalankan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, bermula dari didirikannya PT. BPR Fianka Rezalina berdasarkan akta notaris nomor 46 tanggal 25 januari 2011 yang dibuat dihadapan Eka Meta Rahayu, SH notaris di Pekanbaru dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam keputusan Nomor : AHU-15881.AH.01.01. Tahun 2011. Anggaran dasar bank telah beberapa kali mengalami perubahan. Akta notaris yang terakhir adalah akta notaris nomor 9 tanggal 3 Mei 2017 oleh notaris Nusyirwan Koto, SH di Pekanbaru. Ditahun berikutnya perusahaan ini melakukan merger berdasarkan akta merger nomor 31 tanggal 26 Maret 2018 yang dibuat dihadapan Tito Utoyo, SH notaris di Pekanbaru, dilakukan penggabungan usaha (merger) PT. Bank Perkreditan Rakyat Faiza Pradani Andi, PT. Bank Perkreditan Rakyat Bumi Riau Insani dan PT. Bank Perkreditan Rakyat Putra Riau Mandiri ke dalam PT. Bank Perkreditan Rakyat Fianka Rezalina Fatma berlokasi di Jl. SM. Amin No.148 Pekanbaru dengan karyawan saat ini berjumlah 40 orang dan berdasarkan salinan Keputusan Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan nomor KEP-38/D.03/2018 tanggal 6 Maret tentang pemberian izin penggabungan usaha (merger).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. BPR Fianka Rezalina Fatma diwujudkan dalam rangka meningkatkan, mengembangkan dan memberdayakan ekonomi masyarakat Pekanbaru dan sekitarnya secara profesional dalam bidang kewirausahaan yang dinamis, berdaya tahan dan progresif selaras dengan Visi Riau 2010 melalui penyediaan jasa penyediaan permodalan, jasa manajemen dan kegiatan lain yang berkaitan dengan usaha kecil menengah dan sederhana (UKS) atau *Small and Medium Enterprise*. Bank ini merupakan Bank yang nasabah dan debiturnya merupakan para pengusaha kecil dan menengah. Transaksi antara nasabah dan debitur banyak terjadi di lapangan dari pada di kantornya sendiri, karena Bank ini mempunyai jasa jemput tabungan (Pick Up) dan kredit untuk mempermudah nasabah dan debiturnya.

Didalam menjalankan operasional Bank, sehubungan dengan fungsi Bank adalah sebagai lembaga intermediasi adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat seiring mewujudkan tujuan pemerintah menumbuhkan perekonomian khususnya perekonomian masyarakat kecil dan menengah, maka prinsip kehati-hatian tidak terlepas dari aturan yang berlaku dari Lembaga Perbankan yang sudah diatur oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI), selain dari itu kewajiban setiap Bank Perkreditan Rakyat (BPR) ikut serta sebagai Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang bertujuan untuk melindungi keamanan dana nasabah dalam aturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI) maupun LPS PT. BPR Fianka Rezalina Fatma memiliki budaya kerja kepada setiap sumber daya manusia (SDM) dengan perilaku sama lainnya.

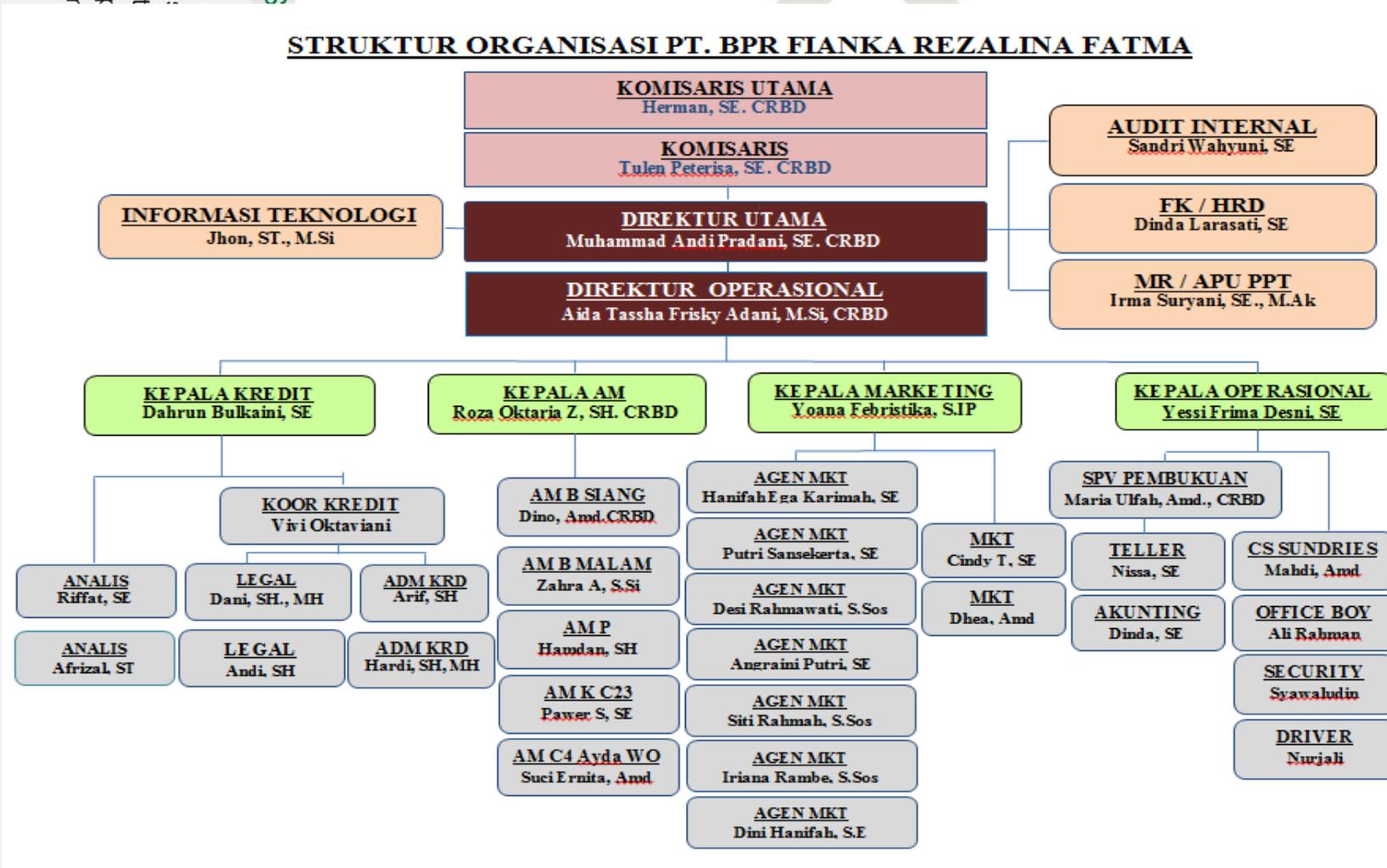
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, kedudukan departemen organisasi, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggungjawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan perusahaan yang rasional dan efektif. Struktur organisasi yang baik mampu membuat komunikasi dan koordinasi dalam mengontrol semua aktivitas untuk mencapai semua tujuan. Pengorganisasian atau perencanaan dan pengembangan organisasi adalah meliputi pembagian kerja yang logis, penetapan garis tanggungjawab dan wewenang yang jelas, pengukuran pelaksanaan dan prestasi yang dicapai. Struktur Organisasi di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru sebagai berikut :

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Fianka Bank



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Menggerakkan suatu organisasi berarti dibutuhkan orang-orang yang berkompoten untuk memegang jabatan tertentu, dimana setiap orang melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sesuai fungsi jabatannya. Dalam uraian tugas dan tanggung jawab untuk masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi perusahaan.

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dari struktur organisasi pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Komisaris Utama dan Komisaris
 - a. Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala
 - b. Mengevaluasi tentang hasil diperoleh oleh perusahaan
 - c. Menentukan siapa yang menjadi Direktur
 - d. Memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan
2. Direktur Utama
 - a. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan perusahaan
 - b. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manager)
 - c. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan
 - d. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Direktur Operasional

- a. Pencapaian tingkat kesehatan Bank yang sehat secara wajar
- b. Upaya mengoptimalkan laba Bank
- c. Pelaksanaan dan pentatausahaan operasional Bank
- d. Pengendalian keuangan dan asset perusahaan
- e. Pembinaan dan pengawasan karyawan

Audit Internal

- a. Merencanakan, merumuskan dan menyusun pedoman tertulis pemeriksaan intern BPR secara keseluruhan sesuai dengan prinsip- prinsip akuntansi dan peraturan yang berlaku yang meliputi kegiatan :
 - a. Pemeriksaan atas kas dan alat likuid
 - b. Rekening pada Bank lain, Surat-surat berharga
 - c. Kredit yang diberikan, Simpanan pihak ketiga dan Pinjaman yang diterima
 - d. Harta tetap dan inventaris Bank beserta cadangan penghapusannya
 - e. Rekening modal dan deviden yang dibayar
 - f. Rekening-rekening administratif, pendapatan dan biaya.
- b. Melaksanakan program pemeriksaan intern yang telah disetujui Komisaris dan diketahui oleh Direksi secara periodik yang meliputi :
 - a. Pemeriksaan terhadap kelayakan dan kebenaran angka-angka di neraca dengan cara “*cash and stop opname*” terhadap jumlah uang kuartal dan surat-surat berharga yang ada di Khasanah kantor BPR untuk

meyakinkan kebenaran/kelayakan jumlah fisik dengan catatan yang ada (*substantive test*).

- b. Pemeriksaan mengenai ketaatan atas kebijakan perusahaan antara lain sistem dan prosedur operasional perusahaan (*compliance test*).
- c. Melaksanakan pemeriksaan khusus yang ditugaskan oleh Direksi dan bertindak sebagai pendamping tim pemeriksaan BI atau eksternal auditor yang ditunjuk oleh perusahaan.
- d. Menyusun dan mengusulkan penyempurnaan sistem dan prosedur operasional serta pelaporan manajemen Bank ke Direksi
- e. Menjaga realisasi biaya operasi dalam batas budget anggaran yang telah ditetapkan.

5. FK/ HRD

- a. Merumuskan strategi guna mendorong terciptanya budaya kepatuhan Bank
- b. Mengusulkan kebijakan kepatuhan atau prinsip-prinsip kepatuhan yang akan ditetapkan oleh Direksi
- c. Memastikan kepatuhan berjalan dengan semestinya
- d. Membuat perencanaan kebutuhan karyawan dan mengkoordinasikan dengan Direksi
- e. Melakukan kegiatan dan proses seleksi penerimaan calon karyawan
- f. Menerima hasil evaluasi karyawan dan masing-masing manajer atau atasan langsung karyawan
- g. Melakukan evaluasi terhadap kedisiplinan karyawan secara umum
- h. Membuat laporan rekapitulasi penilaian kinerja karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MR/ APU PPT

- a. Mengidentifikasi dan merumuskan kebijaksanaan dalam penanggulangan resiko
- b. Menentukan cara penanggulangan resiko

Informasi Teknologi

- a. Melakukan analisa dan evaluasi terhadap sistem informasi diorganisasi
- b. Melakukan analisa kebutuhan sistem
- c. Menyusun rancangan tahapan pengembangan sistem informasi dan aplikasi

8. Kepala Kredit

- a. Pengawasan keamanan penyaluran kredit
- b. Keamanan dan kelengkapan dokumen-dokumen debitur yang disimpan di Bank, baik dokumen kredit maupun dokumen jaminan debitur
- c. Keamanan khasanah dengan cara memegang kunci khasanah atau nomor kombinasi khasanah
- d. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan kepada debitur, serta upaya menjaga kolektibilitas masing-masing debitur.

Kepala AM

- a. Memonitor pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan serta memastikan kelancaran pelaksanaannya
- b. Mengevaluasi dan menganalisa hasil implementasi strategi perusahaan serta mencari usulan atas pemecahan masalah yang timbul
- c. Penyusunan dan mengusulkan rencana kerja bagian marketing (pendanaan dan perkreditan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kepala Marketing
 - a. Mempromosikan dan memasarkan produk Bank
 - b. Mencari dan mengajak nasabah melakukan top up
 - c. Memastikan tercapainya target perusahaan
11. Kepala Operasional
 - a. Menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan kegiatan operasional perusahaan
 - b. Dengan mengoptimalkan sumber-sumber daya yang ada secara profesional dan menguntungkan perusahaan
12. Koordinator kredit
 - a. Mengurusi segala hal perizinan yang menyangkut perusahaan
 - b. Mengurusi segala hal menyangkut pengkreditan
13. Analis
 - a. Sebagai konsultan hukum perusahaan, yaitu memberikan nasihat atau opini hukum kepada pimpinan perusahaan
 - b. Sebagai advokat perusahaan, yaitu mengawakili perusahaan jika terjadi masalah dipengadilan
 - c. Sebagai pelaksana perusahaan, yaitu menyiapkan dan mengurus perizinan
 - d. Bertanggung jawab terhadap kebenaran pengisian data/slip pendukung pencairan, pembayaran angsurang dan beban lainnya dari debitur kepada Bank
 - e. Monitoring jaminan jika legilitas jaminan masih dalam proses penyelesaian.
14. Admin Legal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sebagai advokat perusahaan, yaitu mengawakili perusahaan jika terjadi masalah dipengadilan
 - b. Sebagai pelaksana perusahaan, yaitu menyiapkan dan mengurus perizinan
 - c. Bertanggung jawab terhadap kebenaran pengisian data/slip pendukung pencairan, pembayaran angsuran dan beban lainnya dari debitur kepada Bank
 - d. Monitoring jaminan jika legilitas jaminan masih dalam proses penyelesaian.
2. Admin Kredit
- a. Melakukan pencatatan dan penginputan di sistem
 - b. Melakukan pengecekan, penerimaan, pemantauan, dan pemeliharaan dokumen kredit dan anggunan
 - c. Mengelola asuransi jaminan dan menutup fasilitas
 - d. Melakukan laporan intern kredit, SID, PPAP, Laporan Debitur dan Nominatif Kredit
3. Sub AM B Siang, AM B Malam, AM P, AM K C23, AM C4 Ayda WO
- a. Menyusun, mempersiapkan rencana program kerja untuk memastikan tercapainya kualitas target kerja
 - b. Membuat draf naskah dan surat masuk/keluar
 - c. Melaksanakan pengendalian dan mengevaluasi, serta menindaklanjuti surat masuk dan surat keluar
 - d. Mengkoordinasikan pendistribusian, pengelolaan arus surat masuk dan surat keluar dengan sistem kartu kendali untuk memperlancar penerimaan informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Memberikan tugas dan petunjuk kepada staf untuk kelancaran pelaksanaan tugas
 - f. Melaksanakan administrasi kegiatan penerimaan dan pengiriman surat, naskah, dan dokumen lainnya
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya
17. Staf Marketing
- a. Merencanakan strategi pemasaran produk BPR agar mudah diterima oleh nasabah
 - b. Menyusun target penerimaan produk oleh nasabah
 - c. Membimbing dan mengkoordinasikan agen-agen marketing untuk lebih aktif, efektif dan kompetitif dalam memperoleh nasabah
18. Agen Marketing
- a. Mencari nasabah potensial dan menawarkan produk kredit yang sesuai
19. SPV Pembukuan
- a. Membuat rekening baru yang disampaikan pada bagian umum dan pembiayaan antara lain :
 1. Pembukaan rekening tabungan dan deposito
 2. Rekening lain yang diperintahkan dan disetujui oleh Direksi
 3. Pembukaan rekening debitur baru
 - b. Melakukan input transaksi berdasarkan nota yang dibuat sendiri atau dibuat oleh bagian lain setelah mendapat persetujuan dari satuan pengawas intern
 - c. Memeriksa dokumen-dokumen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan keuangan harian
- e. Membuat nota-nota yang diperlukan sehubungan dengan pembukuan dan meminta persetujuan manajer operasional dan redaksi.

20. Kasir dan Teller

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah secara tepat, cepat, cermat sehubungan dengan transaksi yang terjadi
- b. Mengatur dan tanggung jawab atas dana kas yang tersedia, surat-surat berharga lainnya baik milik bank maupun nasabah
- c. Mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang berdasarkan slip penarikan dari nasabah
- d. Menerima, menyusun serta menghitung secara hati-hati setiap setoran nasabah

21. Akunting

- a. Mencari wilayah penyaluran dan penghimpunan dana baru dengan memperhatikan potensi dan peluang prospek yang dapat diterima oleh masyarakat
- b. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan dengan pengajuan dan realisasi pembiayaan
- c. Memonitor pembiayaan yang telah disalurkan dan melakukan penagihan serta penyelesaian pembiayaan debitur menunggak atau bermasalah
- d. Mengembangkan produk-produk penghimpunan dana serta melaksanakan perencanaan strategis yang telah dibuat untuk menarik nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

22. CS Sundrise
 - a. Memberikan pemrosesan pinjaman kualitas, meninjau file untuk kepatuhan terhadap penjamin standar dan memastikan kelengkapan pengajuan
 - b. Tinjau file untuk kelengkapan yaitu memverifikasi akurasi sistem input, menganalisis berkas, memeriksa rasio dan penerapan program
 - c. Menganalisis laporan kredit dan verifikasi kembali, dan penilaian.
23. Office Boy
 - a. Bertanggung jawab atas kebersihan lingkungan perusahaan
24. Security
 - a. Bertanggung jawab keamanan lingkungan perusahaan
25. Driver
 - a. Membawa kendaraan dan merawat kendaraan milik perusahaan

4.4 Visi dan Misi

Untuk menjadikan Bank yang lebih peduli pada masyarakat golongan menengah kebawah, maka Bank Pengkreditan Rakyat Fianka Rezalina Fatma memiliki Visi dan Misi, diantaranya :

- a. Visi PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru

Memperkuat BPR yang sehat, kuat NPL 0%, efisien dan kompetitif untuk menunjang 1500 UMKM pada tahun 2023 serta dapat menjadi jembatan antara pencari kerja dengan industri Perbankan guna mendidik SDM yang memahami Perbankan.
- b. Misi PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru
 1. Menyalurkan dana kepada UMKM dengan pelayanan

2. Melakukan kerjasama dengan lembaga pendidikan terkait

Produk-produk Fianka Bank

Adapun produk-produk PT. BPR Fianka Rezalina Fatma terdiri dari produk penyaluran dana (kredit) dan penghimpun dan (simpanan/tabungan), diantaranya :

- b. Deposito
 - Tabungan berjangka dengan suku bunga maksimal dijamin oleh Negara (Lembaga Penjamin Simpanan) sebesar 8%.
- c. Fianka Bank menyediakan 5 pengajuan kredit :
 - a. Kredit modal kerja
 - b. Kredit investasi
 - c. Kredit konsumtif
 - d. Kredit anggunan deposito
 - e. Kredit express
- d. Fianka Bank memiliki 4 produk tabungan :
 - a. Tabungan Umrah Fianka
 - b. Tabungan Haji Fianka
 - c. Tabungan Junior Fianka
 - d. Tabungan Qurban Fianka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI**KESIMPULAN DAN SARAN****Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Komunikasi Organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Hal ini menunjukkan semakin baik komunikasi organisasi yang ada pada suatu organisasi maka semakin baik pula kinerja karyawan.
2. Variabel Koordinasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Hal ini menunjukkan semakin baik koordinasi yang ada pada suatu organisasi maka semakin baik pula kinerja karyawan.
3. Komunikasi organisasi dan koordinasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Adapun secara keseluruhan komunikasi organisasi dan koordinasi memberikan pengaruh sebesar 90% terhadap kinerja karyawan, Sedangkan sisanya sebesar 10% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Komunikasi organisasi dan koordinasi secara keseluruhan memiliki pengaruh dan hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,949 dan nilai R Square sebesar 0,900.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka beberapa saran pelengkap terhadap perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya organisasi atau perusahaan memperhatikan komunikasi yang terjalin didalam organisasi dengan mengedepankan 3 aspek penting diantaranya informasi yang jelas (kejelasan), informasi yang bermanfaat (muatan) dan penyampaian informasi yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi (konteks). Dengan begitu komunikasi yang terjalin didalam organisasi baik antara atasan dan karyawan maupun sesama karyawan akan semakin menguatkan hubungan antar unit dalam meningkatkan kinerja karyawan.
2. Sebaiknya organisasi atau perusahaan dapat memelihara koordinasi didalam jalannya kegiatan perusahaan dengan mengadakan pertemuan yang teratur, mengangkat seseorang yang ahli dibidangnya dan membentuk tim yang solid, membuat pedoman yang berisi kejelasan tugas masing-masing unit, dan pimpinan selalu memberikan bimbingan dan pengarahan yang baik. Dengan begitu maka semakin meningkat dan baik juga kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.
3. Dan bagi penelitian selanjutnya, agar lebih mengembangkan penelitian sejenis yang akan dilakukan agar penelitian selanjutnya menjadi lebih baik dibandingkan penelitian yang sebelumnya dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Dan Terjemahannya, 2017. *Departemen Agama RI*. Bandung: Jumanatul Ali.
- Afandi, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep, dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Ahfi, Zaenal dan Dennyca Hendrianto., 2018. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah: studi kasus Kabupaten Kudus. *Jurnal Kajian Akuntansi*, II(1), pp.98-107.
- Arifin, Ari Rizqi Ridwan., 2019. Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Prima Usaha Era Mandiri Di Surabaya. Program Studi Manajemen. Universitas Bhayangkara Surabaya. Surabaya.
- Arifin, Zainal., 2016. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Aziz, Fathul Aminudin., 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Azwina, Diana dan Syahnaz Yusuf., 2020. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapa Citramandiri, Radio dalam – Jakarta Selatan, III(1), pp.28-43.
- Darmanto, Rochmad Fadjar., 2018. Pengaruh Budaya, Disiplin, Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 1 Jakarta. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, XX(2), pp.79-94.
- Diana, Irien Sari Wijayanti., 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Emilia, Lana, Devita Rahmani dan Lukman Hakim., 2018. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Yang Dimediasi Oleh Motivasi di RSUD Kota Malang. *JIAP*, IV(4), pp.331-342.
- Erdaus, Muhammad. 2011. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: PT. Bumi Akasara.
- Fermansyah, H. & Syamsudin, A., 2016. *Organisasi Dan Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Ombak.
- Ghozali, Imam., 2009. *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi Dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Shozali, Imam., 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gusmayadi, Putri Agita., 2019. Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Program Studi Administrasi Publik. Universitas Pasundan. Bandung.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M.S.P., 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Iham, F., 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2nd ed. Bandung: Alfabeta
- Laia, Arowanema., 2018. Pengaruh Koordinasi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan. Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nias Selatan. Telukdalam.
- Mangkunegara, A.A.A.P., 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A.A.P., 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy., 2014. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ngrum, Setiyawati., 2020. Pengaruh Komunikasi, Koordinasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gudang PT. Indokemika Jayatama Jakarta. Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta
- Noor, Juliansyah., 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Noor, Juliansyah., 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- OJK, 2019. *Otoritas Jasa Keuangan*. [Online] (1.0) Available at: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-keuangan-perbankan/Default.aspx> [Accessed 20 January 2021].
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules, 2001. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: ROSDA.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pramanik, N.D., 2020. Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Freelance di Jagoketik.com. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, I(3), pp.213-226.
- Riniawati., 2019. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*. Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU.
- Rivai, Veithzal. dan Sagala., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Rukmana, Haris Dwi, Sopiah, dan Efia Nora., 2018. *The Impact of Organization Communication on Employee Performance Through Employee's Work Motivation at PT Putri Panda Unit II Tulungagung, East Jawa, Indonesia*. *KnE Social Sciences*. I(1), pp.211-227.
- Ruliana, Poppy., 2016. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sanusi, Anwar., 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S.P., 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P., 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto., 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syauqi, Ahmad., 2019. Pengaruh Koordinasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Jurnal Renaissances*, IV(2), pp.551-559.
- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*. 4nd ed. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2013. *Kepemimpinan:Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran**KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KOORDINASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR FIANKA****REZALINA FATMA PEKANBARU**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Di PT. BPR Fianka Rezalina Fatma

Dengan hormat, bersama kuesioner ini saya :

Nama : Hadi Gunawan
NIM : 11771101871
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Ditengah kesibukan Bapak/Ibu/Saudara pada saat bekerja, perkenankanlah saya untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi angket/kuesioner yang saya sertakan berikut ini.

Angket ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan sangat besar manfaatnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya manajemen sumber daya manusia. Angket ini tidak ada hubungannya dengan status dan kedudukan Bapak/Ibu/Saudara dalam perusahaan maka jawaban yang benar adalah jawaban yang benar-benar menggambarkan keadaan Bapak/Ibu/Saudara.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan bantuan yang telah diberikan. Besar harapan saya untuk menerima kembali angket ini dalam waktu singkat.

Pekanbaru, 26 April 2021

Hadi Gunawan
11771101871



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KOORDINASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR FIANKA
REZALINA FATMA PEKANBARU**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin : Laki - laki Perempuan

Umur : 20-25 tahun 26-30 tahun
 31-35 tahun ≥ 35 tahun

Pendidikan Terakhir : SLTP/Sederajat SLTA/Sederajat
 S1 S2

Lama Berkerja : 1-5 tahun 5-10 tahun
 10-15 tahun ≥15 tahun

A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama.
2. Isilah semua nomor dengan memilih satu diantara 4 alternatif jawaban dengan memberikan tanda cawang (√) pada kolom yang sudah disesuaikan.
3. Lembaran yang telah di isi lengkap, mohon dikembalikan dengan peneliti.
4. Terimakasih dan selamat bekerja.

B. KETERANGAN SKOR PENILAIAN

| Keterangan | Kategori | Nilai bobot |
|------------|---------------------|-------------|
| SS | Sangat Setuju | 5 |
| S | Setuju | 4 |
| CS | Cukup Setuju | 3 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi Organisasi

| No | Pernyataan | SS (5) | S (4) | CS (3) | TS (2) | STS (1) |
|----------------------------|--|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| Pemahaman | | | | | | |
| | Saya selalu dapat memahami informasi dan instruksi tugas yang disampaikan atasan dengan jelas | | | | | |
| | Saya selalu dapat menyelesaikan segala bentuk masalah yang terjadi baik didalam maupun diluar perusahaan | | | | | |
| Kesenangan | | | | | | |
| | Saya merasa senang jika pendapat saya mendapat tanggapan yang baik dari atasan dan rekan kerja | | | | | |
| | Saya merasa senang jika instruksi tugas yang disampaikan dengan bahasa yang sopan | | | | | |
| Pengaruh Pada Sikap | | | | | | |
| 5 | Atasan selalu menyampaikan informasi dengan jelas mengenai tugas dan kebijakan-kebijakan terkait organisasi | | | | | |
| Hubungan Yang Baik | | | | | | |
| 6 | Saya mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah | | | | | |
| 7 | Saya dapat dengan mudah melakukan hubungan komunikasi dengan rekan kerja dan atasan | | | | | |
| Tindakan | | | | | | |
| | Saya selalu menyampaikan ide/ pendapat dalam suatu pekerjaan | | | | | |
| | Saya selalu menyampaikan segala bentuk masalah yang terjadi dalam pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan | | | | | |
| 10 | Saya mampu bekerjasama dalam melaksanakan tugas yang yang diberikan oleh atasan | | | | | |

Koordinasi

| No | Pernyataan | SS (5) | S (4) | CS (3) | TS (2) | STS (1) |
|--------------------------|--|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| Kesatuan Tindakan | | | | | | |
| | Atasan sudah memberikan arahan yang sesuai dengan tugas yang diberikan | | | | | |
| | Saya mampu malakukan tugas yang diarahkan atasan | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| Komunikasi | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Saya dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang disampaikan oleh pimpinan atau rekan kerja lainnya | | | | | |
| 4 | Saya selalu merespon dengan cepat informasi yang disampaikan melalui saluran komunikasi | | | | | |
| Pembagian Kerja | | | | | | |
| 5 | Atasan selalu membagi tugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kapasitas dan kapabilitas anggotanya | | | | | |
| Disiplin | | | | | | |
| 6 | Saya menghormati, mematuhi, dan melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasan | | | | | |
| 7 | Saya selalu bekerja dengan sukarela tanpa ada paksaan dari atasan | | | | | |
| 8 | Saya selalu berusaha melakukan pekerjaan yang diberikan dengan rasa penuh tanggung jawab | | | | | |
| 9 | Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu | | | | | |

C. Kinerja

| No | Pernyataan | SS (5) | S (4) | CS (3) | TS (2) | STS (1) |
|------------------------------------|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| Kuantitas Hasil Kerja | | | | | | |
| | Saya memiliki kemampuan memenuhi target kerja yang ditentukan | | | | | |
| Kualitas Hasil Kerja | | | | | | |
| | Saya memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan | | | | | |
| Efisiensi Dalam Melaksanakan Tugas | | | | | | |
| | Saya mampu menyelesaikan setiap tugas dengan baik dan tepat sasaran | | | | | |
| Disiplin Kerja | | | | | | |
| | Saya mampu memperoleh sebuah hasil dan target pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan | | | | | |
| Inisiatif | | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|
| | Saya selalu mempunyai cara untuk memenuhi target kerja yang telah ditentukan | | | | | |
| Ketelitian | | | | | | |
| | Saya selalu memeriksa kembali laporan hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada atasan | | | | | |
| Kepemimpinan | | | | | | |
| | Atasan selalu mendorong karyawan agar berprestasi yang lebih bagus dalam bekerja | | | | | |
| Kejujuran | | | | | | |
| | Saya selalu menyampaikan laporan hasil kerja yang sesuai dengan kebenarannya | | | | | |
| Kreativitas | | | | | | |
| | Saya mampu menciptakan hal-hal baru untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien | | | | | |
| 10 | Saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan yang muncul dengan pengetahuan yang saya miliki | | | | | |



TANGGAPAN RESPONDEN

VARIABEL X1

X1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | CS | 5 | 12,5 | 12,5 | 15,0 |
| | S | 21 | 52,5 | 52,5 | 67,5 |
| | SS | 13 | 32,5 | 32,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | CS | 8 | 20,0 | 20,0 | 22,5 |
| | S | 16 | 40,0 | 40,0 | 62,5 |
| | SS | 15 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | S | 20 | 50,0 | 50,0 | 52,5 |
| | SS | 19 | 47,5 | 47,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | S | 16 | 40,0 | 40,0 | 42,5 |
| | SS | 23 | 57,5 | 57,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X1.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 5,0 |
| | CS | 4 | 10,0 | 10,0 | 15,0 |
| | S | 26 | 65,0 | 65,0 | 80,0 |
| | SS | 8 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X1.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | CS | 4 | 10,0 | 10,0 | 12,5 |
| | S | 21 | 52,5 | 52,5 | 65,0 |
| | SS | 14 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X1.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | CS | 3 | 7,5 | 7,5 | 12,5 |
| | S | 20 | 50,0 | 50,0 | 62,5 |
| | SS | 15 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | |
|-------|----|-------|-------|
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 |
|-------|----|-------|-------|

X1.8

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| TS | 2 | 5,0 | 5,0 | 7,5 |
| CS | 6 | 15,0 | 15,0 | 22,5 |
| S | 22 | 55,0 | 55,0 | 77,5 |
| SS | 9 | 22,5 | 22,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X1.9

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 5,0 |
| CS | 8 | 20,0 | 20,0 | 25,0 |
| S | 17 | 42,5 | 42,5 | 67,5 |
| SS | 13 | 32,5 | 32,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X1.10

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| CS | 2 | 5,0 | 5,0 | 7,5 |
| S | 20 | 50,0 | 50,0 | 57,5 |
| SS | 17 | 42,5 | 42,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |





VARIABEL X2

X2.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | TS | 2 | 5,0 | 5,0 | 7,5 |
| | CS | 2 | 5,0 | 5,0 | 12,5 |
| | S | 20 | 50,0 | 50,0 | 62,5 |
| | SS | 15 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X2.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| | CS | 2 | 5,0 | 5,0 | 12,5 |
| | S | 19 | 47,5 | 47,5 | 60,0 |
| | SS | 16 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X2.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | CS | 4 | 10,0 | 10,0 | 15,0 |
| | S | 21 | 52,5 | 52,5 | 67,5 |
| | SS | 13 | 32,5 | 32,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X2.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | CS | 4 | 10,0 | 10,0 | 15,0 |
| | S | 21 | 52,5 | 52,5 | 67,5 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Har

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| SS | 13 | 32,5 | 32,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X2.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| CS | 4 | 10,0 | 10,0 | 17,5 |
| S | 15 | 37,5 | 37,5 | 55,0 |
| SS | 18 | 45,0 | 45,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

R

X2.6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| CS | 2 | 5,0 | 5,0 | 12,5 |
| S | 16 | 40,0 | 40,0 | 52,5 |
| SS | 19 | 47,5 | 47,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X2.7

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| CS | 5 | 12,5 | 12,5 | 20,0 |
| S | 18 | 45,0 | 45,0 | 65,0 |
| SS | 14 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X2.8

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 4 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| CS | 1 | 2,5 | 2,5 | 12,5 |
| S | 22 | 55,0 | 55,0 | 67,5 |

Teri

arif Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Ha

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| SS | 13 | 32,5 | 32,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

X2.9

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| CS | 2 | 5,0 | 5,0 | 12,5 |
| S | 23 | 57,5 | 57,5 | 70,0 |
| SS | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Ri

VARIABEL Y

Y.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid CS | 8 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| S | 18 | 45,0 | 45,0 | 65,0 |
| SS | 14 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| CS | 3 | 7,5 | 7,5 | 10,0 |
| S | 22 | 55,0 | 55,0 | 65,0 |
| SS | 14 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| CS | 3 | 7,5 | 7,5 | 12,5 |
| S | 19 | 47,5 | 47,5 | 60,0 |

ers

arif Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| SS | 16 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 4 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| CS | 3 | 7,5 | 7,5 | 17,5 |
| S | 16 | 40,0 | 40,0 | 57,5 |
| SS | 17 | 42,5 | 42,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid STS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| TS | 3 | 7,5 | 7,5 | 10,0 |
| CS | 6 | 15,0 | 15,0 | 25,0 |
| S | 18 | 45,0 | 45,0 | 70,0 |
| SS | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| CS | 6 | 15,0 | 15,0 | 17,5 |
| S | 21 | 52,5 | 52,5 | 70,0 |
| SS | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.7

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| CS | 6 | 15,0 | 15,0 | 17,5 |
| S | 19 | 47,5 | 47,5 | 65,0 |
| SS | 14 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.8

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid CS | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| S | 22 | 55,0 | 55,0 | 62,5 |
| SS | 15 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.9

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| CS | 4 | 10,0 | 10,0 | 17,5 |
| S | 23 | 57,5 | 57,5 | 75,0 |
| SS | 10 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Y.10

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid TS | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| CS | 3 | 7,5 | 7,5 | 15,0 |
| S | 22 | 55,0 | 55,0 | 70,0 |
| SS | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |



IDENTITAS RESPONDEN

JENIS KELAMIN

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | LAKI-LAKI | 14 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| | PEREMPUAN | 26 | 65,0 | 65,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

USIA

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 20-25 TAHUN | 36 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| | 26-30 TAHUN | 4 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

PENDIDIKAN

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SLTA SEDERAJAT | 3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| | S1 | 37 | 92,5 | 92,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

MASA KERJA

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1-5 TAHUN | 36 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| | 5-10 TAHUN | 4 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| RESPONDEN | KOMUNIKASI ORGANISASI (X1) | | | | | | | | | | KOORDINASI (X2) | | | | | | | | | KINERJA (Y) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|---|----|----|----|----|
| | X 1.1 | X 1.2 | X 1.3 | X 1.4 | X 1.5 | X 1.6 | X 1.7 | X 1.8 | X 1.9 | X1.10 | TOTAL_X1 | X 2.1 | X 2.2 | X 2.3 | X 2.4 | X 2.5 | X 2.6 | X 2.7 | X 2.8 | X 2.9 | TOTAL_X2 | Y .1 | Y .2 | Y .3 | Y .4 | Y .5 | Y .6 | Y .7 | Y .8 | Y .9 | Y.10 | TOTAL_Y | | | | | |
| RESPONDEN 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | | | |
| RESPONDEN 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | | |
| RESPONDEN 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | | |
| RESPONDEN 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | | |
| RESPONDEN 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | |
| RESPONDEN 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 40 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| RESPONDEN 7 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 | |
| RESPONDEN 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| RESPONDEN 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 45 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| RESPONDEN 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 42 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 | |
| RESPONDEN 11 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 44 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| RESPONDEN 12 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | |
| RESPONDEN 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 | |
| RESPONDEN 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | |
| RESPONDEN 15 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 | |
| RESPONDEN 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 46 | |



UJI KUALITAS DATA

UJI VALIDITAS

VARIABEL X1

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 37,75 | 23,372 | ,648 | ,887 |
| X1.2 | 37,78 | 22,538 | ,679 | ,884 |
| X1.3 | 37,30 | 26,113 | ,357 | ,902 |
| X1.4 | 37,18 | 26,302 | ,350 | ,902 |
| X1.5 | 38,00 | 22,718 | ,752 | ,880 |
| X1.6 | 37,73 | 22,769 | ,773 | ,879 |
| X1.7 | 37,70 | 23,087 | ,629 | ,888 |
| X1.8 | 38,00 | 21,179 | ,795 | ,876 |
| X1.9 | 37,90 | 20,964 | ,785 | ,877 |
| X1.10 | 37,55 | 23,792 | ,613 | ,889 |

VARIABEL X2

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X2.1 | 33,20 | 31,703 | ,805 | ,934 |
| X2.2 | 33,15 | 32,079 | ,837 | ,933 |
| X2.3 | 33,23 | 33,974 | ,684 | ,941 |
| X2.4 | 33,23 | 33,204 | ,776 | ,936 |
| X2.5 | 33,15 | 31,823 | ,802 | ,935 |
| X2.6 | 33,08 | 33,046 | ,703 | ,940 |
| X2.7 | 33,28 | 32,820 | ,716 | ,939 |
| X2.8 | 33,25 | 31,833 | ,845 | ,932 |
| X2.9 | 33,25 | 32,449 | ,844 | ,932 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VARIABEL Y

| 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 | 37,15 | 32,233 | ,578 | ,919 |
| Y.2 | 37,07 | 32,174 | ,624 | ,917 |
| Y.3 | 37,07 | 30,225 | ,765 | ,909 |
| Y.4 | 37,15 | 28,644 | ,793 | ,908 |
| Y.5 | 37,38 | 28,958 | ,713 | ,914 |
| Y.6 | 37,20 | 30,933 | ,738 | ,911 |
| Y.7 | 37,15 | 31,156 | ,681 | ,914 |
| Y.8 | 37,00 | 32,872 | ,626 | ,918 |
| Y.9 | 37,30 | 30,062 | ,768 | ,909 |
| Y.10 | 37,22 | 29,974 | ,765 | ,909 |

UJI RELIABILITAS

VARIABEL X1

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,885 | 10 |

VARIABEL X2

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,943 | 9 |

VARIABEL Y

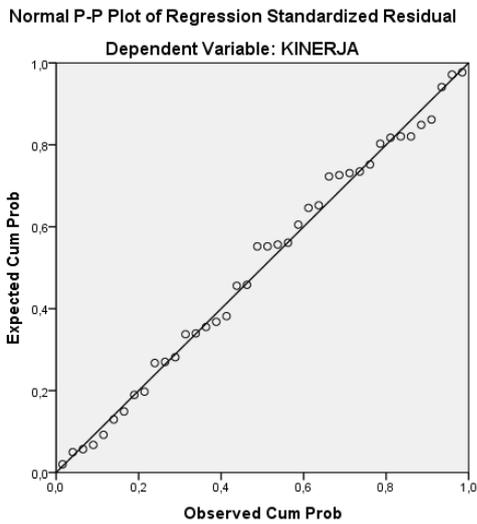
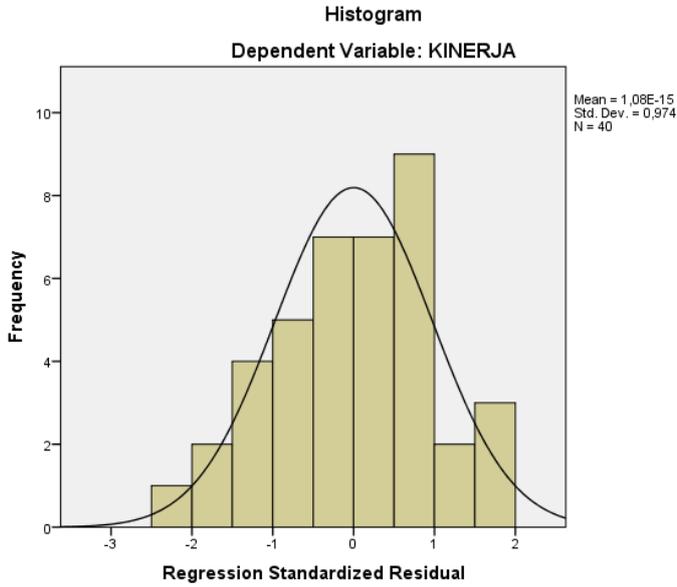
| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,921 | 10 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 40 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,93913324 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,078 |
| | Positive | ,057 |
| | Negative | -,078 |
| Test Statistic | | ,078 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

UJI MULTIKOLINERITAS

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 1,455 | 2,646 | | ,550 | ,586 | | |
| KOMUNIKASI ORGANISASI | ,458 | ,130 | ,398 | 3,511 | ,001 | ,210 | 4,760 |
| KOORDINASI | ,553 | ,109 | ,577 | 5,087 | ,000 | ,210 | 4,760 |

a. Dependent Variable: KINERJA

UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,949 ^a | ,900 | ,895 | 1,991 | 1,972 |

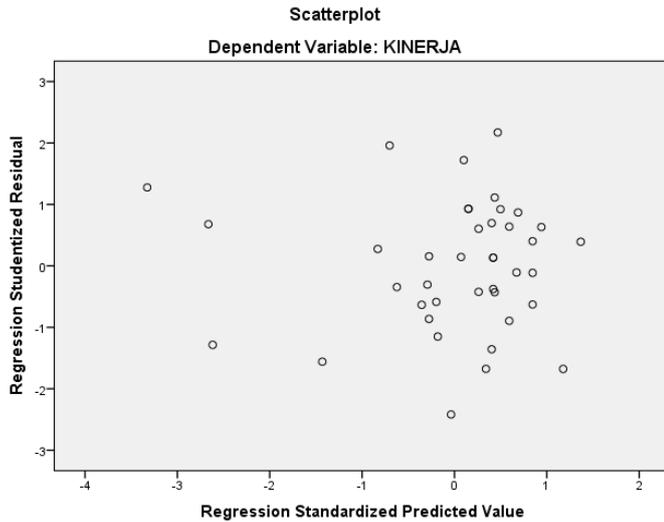
- a. Predictors: (Constant), KOORDINASI, KOMUNIKASI ORGANISASI
- b. Dependent Variable: KINERJA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI HETEROSKEDASTISITAS



ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1,455 | 2,646 | | ,550 | ,586 |
| KOMUNIKASI ORGANISASI | ,458 | ,130 | ,398 | 3,511 | ,001 |
| KOORDINASI | ,553 | ,109 | ,577 | 5,087 | ,000 |

a. Dependent Variable: KINERJA

UJI HIPOTESIS

UJI SIMULTAN

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 1319,751 | 2 | 659,875 | 166,488 | ,000 ^b |
| | Residual | 146,649 | 37 | 3,963 | | |
| | Total | 1466,400 | 39 | | | |

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), KOORDINASI, KOMUNIKASI ORGANISASI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI PARSIAL

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1,455 | 2,646 | | ,550 | ,586 |
| KOMUNIKASI ORGANISASI | ,458 | ,130 | ,398 | 3,511 | ,001 |
| KOORDINASI | ,553 | ,109 | ,577 | 5,087 | ,000 |

a. Dependent Variable: KINERJA

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,949 ^a | ,900 | ,895 | 1,991 |

a. Predictors: (Constant), KOORDINASI, KOMUNIKASI ORGANISASI

b. Dependent Variable: KINERJA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2273/2021 Pekanbaru, 01 April 2021 M
 Sifat : Biasa 18 Sya'ban 1442 H
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Riset**

Kepada
 Yth. Pimpinan
 PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

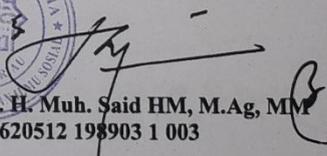
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Hadi Gunawan
 NIM. : 11771101871
 Jurusan : Manajemen
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2474/2621 Pekanbaru, 16 April 2021 M
 Sifat : Biasa 4 Ramadhan 1442 H
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
 Yth. **Zulhaida, S.E., M.M.**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Hadi Gunawan
 NIM : 11771101871
 Jurusan : Manajemen
 Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: **"Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalinu Fatma Pekanbaru"**. Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA
 NIP 19761112 199903 2 001

Tembusan:
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pekanbaru, 31 Mei 2021

Nomor : 025/HRD/DIR/FRF/V/21

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jurusan Manajemen
 Di
 Tempat

Assalamua'laikum Wr. Wb.

Merujuk surat Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.0/2273/2021 pada tanggal 01 April 2021 perihal Permohonan Riset Penelitian pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma, maka dari itu kami menerangkan bahwa mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebanyak 1 orang telah selesai melakukan Riset Penelitian di perusahaan kami dengan nama siswa sbb:

| No. | Nama | NIM | Jurusan |
|-----|--------------|-------------|--------------|
| 1 | Hadi Gunawan | 11771101871 | S1 Manajemen |

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,
 PT. BPR Fianka Rezalina Fatma

BANK PERKREDITAN RAKYAT

Yessi Frima Desni, SE
 Kepala Operasional



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIODATA PENULIS

Hadi Gunawan, Lahir pada tanggal 16 Juni 1998 di Perawang, Riau. Terlahir sebagai anak kandung dari Bapak El Effendi dan Ibu Noni Sartika. Bersekolah Di SD 014 Perawang Barat, Tualang, SMPN 1 Tualang dan SMAN 1 Tualang. Kemudian

Masuk Perguruan Tinggi UIN SUSKA Riau untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Selain orang tua, saya memiliki 1 saudari kandung yang selalu mendukung setiap hal positif yang saya lakukan, serta saling berbagi dan memotivasi untuk dapat membanggakan hati orangtua. Saya mempunyai beribu cita-cita yang tak gentar untuk berhenti mencobanya seperti yang orang tua saya selalu katakan “Kegagalan adalah hal yang biasa, yang terpenting adalah selalu berusaha, dan jangan tinggalkan sholat 5 waktu”. Saya percaya Allah SWT selalu membantu setiap urusan, jika Ridho orang tua didapatkan.

Bekerja keraslah, dalam hidup tak masalah jika harus mundur 2 langkah untuk maju 1000 langkah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.