

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL  
DENGAN PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN  
DI PT. TASMA PUJA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S.I.Kom  
Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi



**OLEH :**

**SYAH RONI**  
**NIM:10743000179**

**PROGRAM S.1  
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2013**

## **ABSTRAK**

### **Hubungan Komunikasi Internal Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan**

#### **Di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar**

Salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja karyawan adalah dengan cara menjalin komunikasi dan hubungan yang baik (*good relationship*) antara setiap individu yang ada dalam organisasi. Komunikasi internal yang baik akan lebih memudahkan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena adanya pemberian informasi yang tepat, akurat dan berguna sangat dibutuhkan oleh karyawan dalam pekerjaannya. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dihindari, begitu halnya didalam perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan para karyawan, perusahaan yang mempunyai fungsi manajemen harus mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis diantara perusahaan dan karyawan.

Penelitian ini mengkaji tentang apakah ada hubungan antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan rumus *correlational product moment*, dengan analisis statistik menggunakan alat bantu SPSS 16. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 10% dari 400 orang yaitu 40 orang dan teknik pengambilan sampel adalah *random sampling* yaitu dengan cara mengambil secara acak yang populasinya diambil dari seluruh karyawan yang bekerja di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar.

Bentuk komunikasi internal di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar adanya atasan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan/penugasan dan lain sebagainya kepada bawahan dan bawahan juga memberikan laporan pelaksanaan tugas, saran, pengaduan dan sebagainya kepada atasan. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa adanya hubungan antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar sebesar 0,789 berada pada interval 0,70 - 0,90 yang menunjukkan hubungan yang kuat atau tinggi.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. Ikom) pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunkasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan saran, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak, baik yang bersifat materi maupun motivasi, sehingga dengan petunjuk dan bimbingan tersebut penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul “ **HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DENGAN PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI PT. TASMA PUJA KEBUN SEL. KUAMANG KAMPAR**”.

Dengan demikian, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimah kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Pihak-pihak yang telah membantu memberikan saran dan masukan tersebut antara lain :

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan support baik moril maupun materil dan selalu memberikan do'a kepada penulis.
2. Prof. Dr. H. M. Nazir Karim MA selaku Rektor UIN SUSKA Riau.
3. Prof. Dr. Amril M, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau.
4. Dr. Nurdin Halim, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau.

5. Bapak Elfiandri, M.Si selaku Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya kepada penulis untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Drs. Arwan, M. Ag selaku Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya kepada penulis untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ir. Dicky Hendrayana selaku manager PT. Tasma Puja yang telah mengarahkan dan membimbing dalam melakukan penelitian.
8. Bapak Hery Supari Kpl. TU PT. Tasma Puja yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data terkait dalam penulisan skripsi.
9. Bapak Ziwis Nansyah selaku TU. 1 PT. Tasma Puja yang telah bersedia memberikan data-data terkait dengan penelitian penulis.
10. Seluruh Pegawai Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.
11. Rekan-rekan sesama mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau terutama lokal PR B angkatan 2007.

Penulis mengucapkan terimah kasih kepada semua pihak yang turut membantu memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini. Dan mohon maaf kepada pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya. Penulis menyadari skripsi ini sebenarnya jauh dari sempurna, masih terdapat kelemahan dan kekurangan sehingga sangat memerlukan penyempurnaan.

Pekanbaru, 9 Januari 2013

**SYAH RONI**  
**NIM:10743000179**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR. ....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>

### **BAB I    PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	6
C. Penegasan Istilah.....	6
D. Batasan Masalah.....	8
E. Rumusan Masalah .....	8
F. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian.....	8
G. Kerangka Teoritis.....	9
1. Pengertian Komunikasi.....	9
2. Komunikasi Organisasi .....	12
3. Komunikasi Internal Dalam Organisasi .....	16
4. Kinerja .....	26

H.	Konsep Operasional .....	31
I.	Metode Penelitian.....	33
J.	Hipotesis.....	37
K.	Sistematika Penulisan .....	40

## **BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A.	Sejarah PT. Tasma Puja .....	41
B.	Struktur Organisasi PT. Tasma Puja .....	43
C.	Tugas Pokok Dan Tanggung Jawab PT. Tasma Puja .....	44
D.	Visi, Misi Dan Moto PT. Tasma Puja .....	53
E.	Aktivitas Perusahaan PT. Tasma Puja .....	54

## **BAB III PENYAJIAN DATA**

A.	Data Responden .....	58
B.	Data Penelitian Komunikasi Internal Di PT. Tasma Puja.....	60
C.	Data Penelitian Peningkatan Kinerja Karyawan .....	68

## **BAB IV ANALISIS DATA**

A.	Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Komunikasi Internal	73
B.	Uji Validitas Dan Reliabilitas Intrumen Peningkatan Kinerja Karyawan .....	76
C.	Analisis Hubungan Komunikasi Internal Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. Tama Puja .....	78
D.	Uji Hipotesis .....	80

E. Pembahasan .....	80
---------------------	----

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	87
--------------------	----

B. Saran .....	88
----------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap manusia yang ada di dunia ini, tidak mungkin lepas dari kehidupan berkelompok atau berorganisasi. Hal ini dikarenakan, manusia diciptakan oleh Tuhan sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup seorang diri. Dalam menjalani kehidupan berorganisasi tersebut, manusia yang satu dengan yang lainnya saling berinteraksi. Interaksi yang dilakukannya melalui komunikasi, baik secara verbal maupun non-verbal, baik lisan maupun tulisan. Kelompok-kelompok manusia dimanapun juga selalu hidup bersama dan bekerja secara kooperatif diberbagai bidang kehidupan untuk mencapai tujuan tertentu. Sehubungan dengan hal itu diperlukan seorang pemimpin yang bisa mengatur semua kegiatan kerja kelompok (Kartini,2002:173).

Perusahaan merupakan salah satu bentuk organisasi yang terdiri dari unsur pemilik perusahaan, pimpinan perusahaan, dan juga karyawan. Sebagai karyawan dalam suatu perusahaan, manusia akan berhadapan dengan karyawan lain, dengan pimpinan perusahaan dan dengan aturan-aturan (kebijakan-kebijakan) yang berlaku. Sekaligus menunjukkan adanya keterikatan dalam pembagian dan pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan.

Karyawan merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan untuk menjamin tercapainya tujuan perusahaan. Pada saat seseorang akan memasuki lingkungan kerja, maka secara otomatis karyawan akan terikat dan mengikatkan diri pada perjanjian yang ada, perjanjian tersebut berupa lisan dan juga tulisan, sehingga karyawan diwajibkan untuk mematuhi perjanjian

yang telah disepakati bersama. Sehubungan dengan hal ini, maka pembinaan karyawan harus terus menerus diupayakan, agar timbul suatu motivasi kerja yang tinggi yang berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan.

Adanya motivasi yang tinggi akan membuat karyawan dapat lebih giat bekerja dalam menjalankan suatu pekerjaannya. Tingkat kinerja karyawan dalam perusahaan dapat bersumber dari berbagai hal seperti upah atau gaji karyawan yang dianggap penting sebagai faktor utama, tidak hanya gaji saja yang dibutuhkan oleh karyawan tetapi faktor untuk memperoleh rasa aman, hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, dan dukungan untuk memenuhi harapan.

Salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja karyawan adalah dengan cara menjalin hubungan yang baik (*good relationship*) dan komunikasi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain (Muhammad,2009:1).

Tidak ada manusia yang tidak terlibat komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dihindari, begitu halnya didalam perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan para karyawan, perusahaan yang mempunyai fungsi manajemen harus mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis di antara perusahaan dan karyawan.

Hubungan harmonis sebaiknya dibina secara khusus dalam suatu fungsi atau divisi (bagian) yang memang bertugas mengatur *internal relations*.

Fungsi tersebut dilakukan oleh *public relations* atau hubungan masyarakat (Humas) sebagai pengatur laku *employee relations*.

Fungsi manajemen humas adalah menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik bagi perusahaan dengan berperan dalam melakukan komunikasi dua arah yang bertujuan menciptakan saling pengertian, saling menghargai, menciptakan *goodwill*, dan memperoleh dukungan publiknya, demi tercapainya citra perusahaan yang positif. *Employee relations* merupakan salah satu kekuatan perusahaan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam suatu hubungan kerja. Pembinaan karyawan ini dilakukan berkesinambungan dan terus menerus agar tujuan perusahaan tercapai (Rosady,2007:36-37).

PT. Tasma Puja merupakan perusahaan perkebunan (kelapa sawit) swasta yang berkantor pusat di Jakarta dan mempunyai salah satu kantor cabang di Pekanbaru. Dengan melalui musyawarah bersama antara Pemuka Adat dan Pemerintah, pada tanggal 5 Agustus 1992 keberadaan perusahaan tersebut diterima oleh masyarakat setempat.

Kabupaten Kampar merupakan daerah yang memiliki perkebunan kelapa sawit yang cukup luas. Berdasarkan data yang disampaikan oleh Dinas Perkebunan Kabupaten Kampar pada tahun 2008 luas areal perkebunan kelapa sawit yang terdapat di daerah ini seluas 326.348 Ha.

Ini merupakan kapasitas perusahaan yang cukup besar sehingga memerlukan adanya pengelolaan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan hasil produksi perusahaan.

PT. Tasma Puja merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perkebunan kelapa sawit dan memiliki Pabrik Kelapa Sawit (PKS) sendiri, sehingga produk akhir berupa *crude palm oil (CPO)* atau minyak sawit mentah yang dihasilkan perusahaan yang siap untuk dipasarkan atau diekspor ke berbagai Negara.

PT. Tasma Puja memiliki karyawan yang cukup banyak yang bekerja sesuai dengan bidang atau divisi masing-masing. Karyawan tersebut, selalu melakukan komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi yang dilakukan oleh karyawan tersebut merupakan bentuk komunikasi internal dalam perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada karyawan PT. Tasma Puja yaitu : karyawan tepat waktu ketika masuk kerja, adanya disiplin kerja yang tinggi, meningkatkan keamanan di area perkebunan (kelapa sawit) dan sebagainya. Namun demikian terdapat juga beberapa karyawan yang melanggar aturan-aturan dalam melaksanakan kerja, misalnya tidak tepat waktu ketika masuk kantor, tidak selesainya tugas yang telah diberikan oleh atasannya, adanya karyawan yang pulang tidak tepat waktu, adanya pencurian kelapa sawit oleh oknum yang tak bertanggung jawab dan sebagainya.

Fenomena di atas dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan sehingga dapat merugikan perusahaan. Jika hal tersebut terus menerus terjadi dapat mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Tentu seorang pemimpin harus mampu untuk mengembalikan dan mengetahui apa penyebab berkurangnya kinerja karyawannya.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Internal Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan di PT. Tasma Puja”, karena di dalam suatu organisasi besar terutama dalam perusahaan selalu mengutamakan fungsi komunikasi internal, begitu juga halnya dengan perusahaan yang bergerak di bidang perkebunan (kelapa sawit). Komunikasi internal yang baik akan lebih memudahkan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Oleh karena hal itu, maka penulis memilih PT. Tasma Puja dimana perusahaan yang bergerak dibidang perkebunan (kelapa sawit) ini sangat mengedepankan komunikasi internal yang berperan besar bagi para karyawan, baik sebagai atasan maupun bawahan dalam melakukan setiap pekerjaan dimana pemberian tugas dan wewenang serta tanggung jawab atas pekerjaan itu sendiri.

Dari latar belakang dan gejala-gejala permasalahan di atas maka penulis sangat tertarik untuk mengkaji dan untuk mengetahui kebenaran secara ilmiah, maka penulis dapat memberikan judul : “ **Hubungan Komunikasi Internal Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. Tasma Puja** ”.

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Adapun yang menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Internal (*Vertical-Horizontal*) Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar”. Judul ini sengaja di teliti dengan alasan sebagai berikut :

1. Menurut penulis masalah tersebut perlu diteliti dan dipelajari karena komunikasi internal sangat penting dalam sebuah organisasi dan tidak bisa dilepaskan karena menyangkut komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi. Dengan adanya komunikasi maka dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar.
2. Karena permasalahan tersebut sesuai dengan bidang akademisi penulis yaitu jurusan ilmu komunikasi konsentrasi *public relations* (PR).
3. Penulis mampu untuk mengadakan penelitian baik dari segi waktu, dana, lokasi dan aspek lainnya.

### **C. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya keraguan dan salah penafsiran serta pengertian terhadap istilah atau kata-kata, maka penulis akan menjelaskan hal tersebut yang nantinya akan menjadi pegangan dalam penelitian ini. Adapun istilah tersebut adalah :

#### **1. Komunikasi Internal**

Komunikasi internal menurut Lawrence D. Brennan sebagai: “*Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which gets work done (operation and management)*” Artinya Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau

jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen) Menurut Onong (2004:122). Yang dimaksud dengan komunikasi internal dalam penelitian ini adalah komunikasi antara atasan dengan bawahan, seperti atasan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan/penugasan dan lain sebagainya kepada bawahan dan bawahan juga memberikan laporan pelaksanaan tugas, saran, pengaduan dan sebagainya kepada atasan atau pimpinan.

## 2. Kinerja

Menurut Cormick dan Tiffin (1980) kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno,2010:172 ).

Menurut Kartini Kartono (1992:32) kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditetapkan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawan.

### **D. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak melebar cakupan permasalahannya, maka penulis membatasi permasalahannya yaitu : Hubungan komunikasi internal (*vertical-horizontal*) dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar.

### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah ada hubungan antara komunikasi internal (*vertical-horizontal*) dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar ?

## **F. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Diharapkan penelitian ini berguna dan dapat memberikan manfaat besar baik secara teoritis maupun praktis.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai perkembangan ilmu komunikasi khususnya di bidang komunikasi internal dan kinerja karyawan. Di samping itu penelitian ini merupakan suatu kajian dibidang kehumasan yang diharapkan dapat melengkapi bahan-bahan referensi tentang komunikasi internal khususnya yang berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan.
- c. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini akan menjadi sarana untuk menggambarkan dan memberi masukan mengenai hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT.

Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar.

- d. Untuk memenuhi tugas-tugas dan melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

## **G. Kerangka Teoritis**

Kerangka teori yang berguna untuk memperjelaskan teori sebagai kajian dalam penelitian ini sehingga lebih mudah dan terarahnya penjabaran teori-teori dalam penelitian. Adapun teoritis dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Pengertian Komunikasi**

Istilah kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communication* atau *communicare* yang berarti membantu sama (*To Make Common*) (Effendi,2001:9).

Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang di bicarakan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam pembicaraan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan lain perkataan, mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang di bawakan oleh bahasa itu. Jelas bahwa percakapan orang dua tadi dapat dikatakan *komunikatif* apabila keduanya, selain mengerti bahasa yang di pergunakan, juga mengerti makna dari bahan yang di percakapkan (Effendi, 2004:9).

Menurut Richard West (2008:5) Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan symbol-symbol untuk menciptakan dan meninterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bernard Berelson dan Gary A. Steiner mereka mengatakan bahwa komunikasi merupakan transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan symbol-symbol, kata-kata, gambar, figur, grafik, dan sebagaimana tindakan atau proses transmisi itulah yang disebut dengan komunikasi.

Carl I. Hovland juga memberikan defenisi tentang komunikasi sebagai proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of order individual*).

Sedangkan Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswel mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says In Which Channel To Whom What Effect?* Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana (Effendi, 2004:10).

Dari beberapa defenisi di atas maka dapat di simpulkan komunikasi merupakan pertukaran atau penyampain pesan kepada komunikan baik berupa verbal dan nonverbal yang menggunakan perangkat (unsur) komunikasi, dan selanjutnya di respon ataupun adanya tanggapan dari komunikan yang bertujuan untuk mendapatkan tujuan yang sama.

Hal ini sesuai dengan pendapat Laswell ada lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain (Onong,2002:9) adalah :

- a. Sumber (*source*), disebut juga pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), pembicara (*speaker*), atau *originator*. Sumber harus mengubah perasaan atau pikiran tersebut kedalam seperangkat symbol verbal atau nonverbal yang idealnya di terima oleh penerima pesan (*message*).
- b. Pesan, yaitu apa yang di komunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat symbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, atau maksud sumber tadi.
- c. Saluran atau media, yakni alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima.
- d. Penerima (*receiver*) sering juga disebut sasaran/tujuan (*destination*), pendengar (*listener*), penafsir (*interpreter*), yakni orang-orang yang menerima pesan dari sumber.
- e. Efek, yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut.

## **2. Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi menurut Gholdhaber didefenisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang saling berubah-ubah (Muhammad,2009:67). Komunikasi akan selalu terjadi dalam setiap kegiatan organisasi dengan tujuan untuk

menciptakan saling pengertian dan kerjasama pada setiap anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarki antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam lingkungan (R. Wayne Pace,2006:32).

Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan didalam organisasi, didalam kelompok formal maupun informal organisasi (Devito,1997:340).

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi dimana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung sama lain (Burhan,2006:274).

Jadi, organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi, koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan, dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi (Keit Davis dan Jhon W. Newstrom,1993:151). Oleh karena itu, komunikasi dalam organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Adapun fungsi komunikasi dalam organisasi menurut Burhan (2007:274) adalah :

a. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem proses informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pesan dalam fungsi ini berorientasi pada kerja, artinya bawahan membutuhkan kepastian tentang kerjaan boleh atau tidak dilakukan.

c. Fungsi Persuasif

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

d. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

Sementara menurut Conrad (dalam Steward L. Tubbs, 2000:26) ada tiga fungsi komunikasi organisasi, yaitu :

a. Fungsi Perintah

Perintah buat anggota organisasi dalam membicarakan, menerima dan bertindak.

b. Fungsi Relasional

Dengan komunikasi akan tercipta hubungan yang baik dan harmonis dalam organisasi.

c. Fungsi Ambigu

Komunikasi merupakan alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) dalam sebuah organisasi.

Komunikasi dalam organisasi baru dikatakan efektif bila bermacam fungsi itu dapat terpenuhi. Selain mempunyai beberapa fungsi, komunikasi organisasi juga mempunyai manfaat (Kartini, 2001:117). Manfaat komunikasi organisasi adalah :

a. Untuk menghubungkan semua unsur yang melakukan interelasi pada semua lapisan, sehingga menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antar sesama.

b. Semua jajaran pimpinan dapat langsung mengetahui keadaan bidang-bidang yang dibawah sehingga berlangsung pengendalian yang efisien.

- c. Meningkatkan rasa tanggung jawab sesama anggota dan melibatkan pada kepentingan organisasi.
- d. Memunculkan saling pengertian dan saling menghargai tugas masing-masing sehingga meningkatkan rasa kesatuan.

Adapun yang dimaksud dengan komunikasi disini adalah Komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan. Komunikasi internal menurut Lawrence D. Brennan sebagai: *“Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which gets work done (operation and management)”* Artinya Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung atau operasi dan manajemen (Onong,2004:122).

### **3. Komunikasi Internal Dalam Organisasi**

Komunikasi Internal adalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu sendiri. Misalnya, pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan (Onong,2004:123).

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi,

seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan (Onong,2004:123).

Organisasi sebagai kerangka (*framework*) menunjukkan pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi itu dan dapat di klasifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang dipimpin. Untuk menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tujuan yang akan dicapai, manajer atau administrator mengadakan peraturan sedemikian rupa sehingga ia tidak perlu berkomunikasi langsung dengan seluruh karyawan. Ia membuat kelompok-kelompok menurut jenis pekerjaannya dan mengangkat seorang sebagai penanggung jawab atas kelompoknya.

Dengan demikian pimpinan cukup berkomunikasi dengan para penanggung jawab kelompok dan jumlah kelompok dan besarnya jumlah kelompok bergantung pada besar-kecilnya organisasi.

#### **a. Dimensi komunikasi internal**

Untuk memperoleh kejelasan, komunikasi internal dapat di bagi menjadi dua dimensi (komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal) dan dua jenis komunikasi internal, yaitu :

##### ***1. Komunikasi Vertical***

Komunikasi vertical, yakni komunikasi dari atas kebawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal-balik (*two-way traffic communication*). Dalam komunikasi vertical, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada

bawahannya. Dalam pada itu, bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan (Onong,2004:123).

Dengan demikian komunikasi dua arah secara timbal-balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Onong Uchjana (2004:124) komunikasi vertical dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan yang tertinggi dengan seluruh karyawan, bisa juga bertahap melalui eselon-eselon yang banyaknya bergantung pada besarnya dan kompleksnya organisasi. Akan tetapi, bagaimanapun, komunikasi vertical yang lancar, terbuka, dan saling mengisi merupakan pencerminan sikap kepemimpinan yang demokratis, yakni jenis kepemimpinan yang paling baik di antara jenis-jenis kepemimpinan lainnya.

Menurut Donald Adler dan George Radman (S. Djuansa,1994:133) komunikasi atasan dengan bawahan (*downward communication*), berfungsi :

1. Pemberi atau penyampaian instruksi kerja
2. Penjelasan dari pemimpin tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan.
3. Penyampaian informasi mengenai peraturan yang berlaku.
4. Pemberi motivasi kepada karyawan atau pegawai untuk bekerja lebih baik.

Untuk komunikasi bawahan keatasan (*upward communication*) yakni pesan atau informasi datang dari bawahan berfungsi :

1. Penyampaian informasi tentang pekerjaan atau tugas yang telah dilaksanakan.
2. Penyampaian keluhan dari bawahan baik tentang dirinya sendiri maupun tentang pekerjaan.
3. Informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan atau tugas yang penyampaiannya tidak dapat dikerjakan oleh bawahan.
4. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan.

Untuk memperoleh kejelasan mengenai hubungan komunikatif yang bagaimana yang menelaah konsep yang dikembangkan oleh *Profesor Harry Ingham*, yaitu apa yang dikenal sebagai *Johari Window*.

Berdasarkan konsep tersebut, tingkah laku manusia dapat di gambarkan secara skematis seperti terlihat pada skema dibawah ini :

Gambar. 1: Teori Johari Window

<p>I</p> <p>OPEN AREA</p> <p>Known by ourselves and known By others</p>	<p>II</p> <p>BLIND AREA</p> <p>Known by others not known By ourselves</p>
<p>III</p> <p>HIDDEN AREA</p> <p>Known by ourselves but not Known by other</p>	<p>IV</p> <p>UNKNOWN AREA</p> <p>Not known by ourselves and Not known by others</p>

(Sumber. Onong,2004:124)

Area I, yakni *Open Area* atau Bidang Terbuka menunjukkan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh seseorang disadari sepenuhnya oleh yang

bersangkutan, juga oleh orang lain. Ini berarti adanya keterbukaan atau dengan lain perkataan, tidak ada yang disembunyikan kepada orang lain.

Area II, yakni *Blind Area* atau Bidang Buta menggambarkan bahwa perbuatan seseorang diketahui oleh orang lain, tetapi dirinya sendiri tidak menyadari apa yang dilakukannya.

Area III, yakni *Hidden Area* atau Bidang Tersembunyi, adalah kebalikan dari Area II, yakni bahwa yang dilakukan seseorang disadari sepenuhnya olehnya, tetapi orang lain tidak mengetahuinya. Ini berarti bahwa orang ini bersikap tertutup. Ia merasa apa yang dilakukannya tidak perlu diketahui oleh orang lain.

Yang terakhir ialah Area IV, *Unknown Area*, Bidang Tak Dikenal yang menggambarkan bahwa tingkah laku seseorang tidak disadari oleh dirinya sendiri dan tidak diketahui orang lain.

Seseorang manajer atau administrator yang baik, dalam arti kata menyadari pentingnya mengembangkan komunikasi dengan bawahan, akan berusaha memperluas Area I karena semakin luas bidang ini akan semakin terjalin komunikasi yang sehat, terbuka, dan timbal balik. Ia bersedia untuk mendengarkan pendapat, dan saran, bahkan kritik dari staf atau bawahan.

Dengan pengaruh sikap seorang pemimpin seperti itu akan membuat para karyawan merasa diperlakukan sebagai manusia yang berharga yang akibatnya akan menimbulkan kegairahan kerja pada dirinya.

## **2. *Komunikasi Horizontal***

Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan

sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertical yang sifatnya lebih formal, sedangkan komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desus cepat kali menyebar dan menjalar. Dan yang didesas-desuskan sering kali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka (Onong,2004:125).

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi satu level yang terjadi antara para karyawan dengan karyawan lainnya, antara pimpinan satu departemen dengan pimpinan departemen lainnya, dalam satu tingkatan dan lain sebagainya. Bisa juga terjadi komunikasi horizontal yang bersifat komunikasi silang (*cros communication*), artinya bisa melebar kesamping atau juga secara diagonal antara kepala karyawan, kepala seksi dan departemen dalam sebuah sistem komunikasi yang dipergunakan oleh organisasi/lembaga (Rosadi,2006:92).

Pemecahan masalah yang timbul akibat proses komunikasi dengan jalur seperti itu adalah tugas *public relation officer* (kepala hubungan masyarakat). Tugas pekerjaan kepala humas sebenarnya tidak hanya ke luar (external), tetapi juga didalam (internal). Oleh karena itu, dalam ruang lingkup kegiatan *public relation* terdapat apa yang disebut *internal public relations*, yang di antaranya mencakup apa yang dinamakan *employee relations*, yakni hubungan dengan karyawan. Dalam rangka pelaksanaan *employee relations* ini *public relations officer* terjun ke bawah, bergaul

dengan para karyawan untuk menampung keluhan, keinginan, atau apa saja yang mungkin berpengaruh pada pekerjaan.

Antara komunikasi vertical dengan komunikasi horizontal tersebut kadang-kadang terjadi apa yang disebut dengan komunikasi diagonal. Komunikasi diagonal atau disebut juga komunikasi silang (*cross communication*) adalah komunikasi antara pimpinan dengan pegawai seksi lainnya. Sebagai contoh, seorang supir yang termasuk seksi angkutan berkomunikasi dengan kepala bagian personel, yang secara struktural tidak mencakup seksi angkutan tersebut. Andai kata komunikasi seperti itu terjadi tidak formal, tidak akan menimbulkan masalah. Akan tetapi, tidak jarang terjadi komunikasi antara kepala bagian personal dengan seorang karyawan di bagian dan seksi lain mengenai keluhan yang menyangkut nasibnya disebabkan oleh kurang memuaskannya informasi yang diperoleh langsung dari atasannya.

Didalam buku komunikasi organisasi (R Wayne,2006:195) penelitian dan pengalaman menyatakan bahwa komunikasi horizontal muncul paling sedikit karena enam alasan, diantaranya :

1. Untuk mengkoordinasi penugasan kerja.
2. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan.
3. Untuk memecahkan masalah.
4. Untuk mempermudah pemahaman bersama.
5. Untuk mendamaikan, berunding dan menengahi perbedaan.
6. Untuk menumbuhkan dukungan antarpersona.

#### **b. Jenis Komunikasi Internal**

Komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yakni :

### **1. Komunikasi Personal (*Personal Communication*)**

Komunikasi Personal adalah komunikasi antara dua orang dan dapat berlangsung dengan dua cara yaitu :

- a. Komunikasi tatap muka (*face to face communication*)
- b. Komunikasi bermedia (*mediated communication*)

Komunikasi persona tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*persona contact*). Ini disebut komunikasi antarpersona (*interpersonal communication*). Sedangkan persona bermedia adalah komunikasi dengan menggunakan alat, umpamanya telepon, atau memorandum. Karena melalui alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terdapat kontak pribadi (Onong,2004:125-126).

Berikut ini adalah beberapa hal yang diperhatikan dalam situasi komunikasi antarpersona tatap muka :

- a. Bersikap empatik dan simpatik
- b. Tunjukkanlah sebagai komunikator terpercaya
- c. Bertindak sebagai pembimbing bukan pendorong
- d. Kemukakanlah fakta dan kebenaran dan jangan mengkritik atau emosional.

### **2. Komunikasi Kelompok (*group communication*)**

Komunikasi kelompok adalah komunikasi antara seseorang dengan sekelompok orang dalam situasi tatap muka. Dalam komunikasi kelompok dibedakan antara kelompok kecil dan kelompok besar.

**a. Komunikasi kelompok kecil (*small group communication*)**

Menurut Robert F. Bales dalam bukunya: *Interaction Process Analysis*, mendefinisikan kelompok kecil sebagai: “ sejumlah orang yang terlibat dalam interaksi satu sama lain dalam suatu pertemuan yang bersifat tatap muka (*face-to-face meeting*), dimana setiap peserta mendapat kesan atau penglihatan antara satu sama lainnya yang cukup kentara, sehingga dia baik pada saat timbulnya pertanyaan maupun sesudahnya dapat memberikan tanggapan kepada masing-masing sebagai perseorangan”.

Komunikasi kelompok kecil adalah komunikasi antara seorang manajer atau administrator dengan sekelompok karyawan yang memungkinkan terdapatnya kesempatan bagi salah seorang untuk memberikan tanggapan secara verbal. Dengan perkataan lain, dalam komunikasi kelompok kecil si pemimpin dapat melakukan antarpersona (tatap muka) dengan salah seorang peserta kelompok.

Keuntungan dan kerugian berkomunikasi dengan kelompok kecil ialah sebagai berikut :

**a. Keuntungan**

1. Terdapat kontak pribadi dan umpan balik bersifat langsung
2. Suasana lingkungan komunikasi dapat diketahui

**b. Kerugian**

1. *Frame or reference* komunikan tidak diketahui secara individual.
2. Kondisi fisik dan mental komunikan tidak dipahami secara individual.

**b. Komunikasi kelompok besar (*large group communication*)**

Kelompok besar (*large group*) adalah kelompok komunikasi yang karena jumlahnya yang banyak, dalam suatu situasi komunikasi hampir tidak terdapat kesempatan untuk memberikan tanggapan secara verbal artinya, dalam komunikasi dengan kelompok besar, kecil sekali kemungkinannya bagi komunikator untuk berdialog dengan komunikan.

Dalam komunikasi internal suatu jawatan atau perusahaan jarang sekali terjadi komunikasi kelompok besar kecuali dalam upacara bendera yang sering dipergunakan oleh seorang kepala atau pemimpin untuk memberikan informasi yang sifatnya umum, yang berkaitan dengan kepentingan seluruh karyawan.

Dalam hal-hal tertentu seorang kepala jawatan atau pemimpin perusahaan berkesempatan tampil dalam forum menghadapi kelompok besar seperti dalam kongres atau konferensi. Sehubungan dengan itu, berikut ini ada disarankan untuk memperhatikan hal-hal seperti berikut :

- a. Adakanlah persiapan yang seksama sebelum berkomunikasi.
- b. Bangkitlah perhatian sebelum komunikasi dimulai.
- c. Periharalah kontak pribadi selama berkomunikasi dan tunjukkan diri sebagai komunikator terpercaya.
- d. Bicaralah secara menyakinkan dan aturlah intonasi sehingga menimbulkan gairah.

e. Kemukakanlah pesan komunikasi yang menyangkut kepentingan komunikan, bukan kepentingan komunikator semata-mata.

#### **4. Kinerja**

Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler dan Porter (1967), yang menyatakan kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas.

Menurut Kartini Kartono (1992:32) kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditetapkan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawan.

Sedangkan menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003:223) kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Atau menurut Malayu S.P Hasibuan (2001:34) kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Dan menurut Prawirosentono (1999) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dalam perspektif model harapan, kinerja merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi. Motivasi adalah kemauan untuk berbuat sesuatu,

dengan adanya motivasi maka pegawai memiliki kekuatan pendorong untuk bekerja (Gibson,1985:185).

Seorang pegawai atau karyawan bisa memiliki kinerja yang baik jika pelaksanaan kerja didukung oleh kemampuan yang cukup. Namun kemampuan saja tidaklah lengkap. Disinilah peran motivasi sebagai faktor pembeda antara pegawai satu dengan yang lainnya. Oleh karenanya, walaupun seorang pegawai memiliki kemampuan yang cukup untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya, tetapi apabila tidak ditunjang oleh motivasi yang kuat maka kinerja tidak optimal.

Menurut Cormick dan Tiffin 1980 (Sutrisno 2010:172) kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan.

Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani. Dari definisi-definisi tersebut diatas penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Menurut Mitchel (Sedarmayanti, 2001:51) mengemukakan secara umum menyebutkan aspek-aspek yang meliputi dari kinerja yang dapat dijadikan ukuran dari kinerja seseorang, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas kerja yang dihasilkan, meliputi hasil kerja yang diperoleh, kesuksesan hasil kerja dengan tujuan organisasi dan manfaat hasil kerja.
2. Ketepatan waktu meliputi penetapan rencana kegiatan, ketetapan rencana kerja dengan hasil kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.
3. Inisiatif meliputi pemberian ide atau gagasan dalam berorganisasi dan tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.
4. Kemampuan meliputi kemampuan, keterampilan yang dimiliki dan kemampuan memanfaatkan sumber daya/prestasi.
5. Komunikasi yakni kemampuan dalam berkomunikasi baik keluar maupun kedalam organisasi.

#### **a. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan**

Menurut Prawirosentono (1999), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan efisiensi dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.
2. Otoritas dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan akan dapat terwujud bila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.
3. Disiplin secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketepatan

perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

4. Inisiatif, seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

#### **b. Penilaian Kinerja**

Untuk mengetahui kinerja karyawan diperlukan kegiatan-kegiatan khusus. Bernardin dan Russel (1995:383) mengajukan enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu :

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, siklus kegiatan yang dilakukan.
3. *Time liness*, merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dihendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersebut untuk kegiatan orang lain.
4. *Cost effectiveness*, merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for supervision*. Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan

pengawasan seseorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. *Interpersonal impact*. Merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Sedangkan standart pengukuran prestasi kerja dikemukakan oleh Lopez (1982) yaitu :

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Pengetahuan tentang pekerjaan
4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan
5. Keputusan yang diambil
6. Perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja

Penilaian kinerja mempunyai tujuan untuk memotivasi para karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang dihasilkan.

## **H. Konsep Operasional**

Agar penulisan lebih terarah dan dapat dilaksanakan di lapangan maka penulis operasionalkan guna memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dibahas. Secara operasional, konsep-konsep tersebut adalah sebagai berikut :

Defenisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur dua variabel (Masri Singarimbun,1989:56).

Defenisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan kita operasionalisasi dari suatu penelitian. Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut bahwa variabel bebasnya adalah komunikasi internal, sedangkan variabel terikatnya adalah peningkatan kinerja karyawan.

Konsep operasional dalam penelitian ini adalah :

**a. Komunikasi Internal (Variabel X)**

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas atau komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik, dengan indikator sebagai berikut :

- a. Atasan memberikan informasi atau penjelasan mengenai pekerjaan kepada bawahan.
- b. Terjadinya komunikasi ke bawah antara lain penyampaian informasi, pengarahan, instruksi kerja, saran, penilaian/pujian dan teguran dari atasan.
- c. Terjadinya komunikasi ke atas akibat adanya respon atau umpan balik terhadap pesan yang disampaikan pimpinan kepada karyawan antara lain penyampain saran/ide dan keluhan kepada atasan.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi yang dilakukan secara mendatar antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan dengan karyawan dalam satu divisi atau bagian yang sama, dengan indikator sebagai berikut :

- a. Adanya pertukaran informasi pada proses komunikasi sesama karyawan yakni memecahkan suatu masalah mengenai pekerjaan.
- b. Komunikasi yang terjadi antara sesama karyawan yang sifatnya timbal balik dengan mengkoordinasikan penugasan kerja berupa berbagi informasi mengenai rencana kegiatan.

### 3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan pegawai seksi yang lainnya.

- a. Adanya komunikasi yang baik terhadap sesama karyawan.

## 2. Peningkatan Kinerja Karyawan (Variabel Y)

Kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya, dengan indikator sebagai berikut :

- a. Adanya pengetahuan di bidang pekerjaan.
- b. Disiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan hasil kerjanya.
- c. Kemampuan bekerja dan inisiatif.
- d. Ketelitian dan jujur dalam melaksanakan tugas.
- e. Adanya kerja sama dalam melaksanakan tugas.
- f. Sopan santun terhadap atasan.

## I. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penilaian yang mengumpulkan data supaya dapat menguji hipotesis yang diajukan untuk menjawab pertanyaan mengenai keadaan/status dari subjek yang dipelajari (Soehardi,2005:27).

Dengan pendekatan metode korelasional yaitu meneliti hubungan diantara variabel-variabel. Dengan menggunakan rumus teknik korelasi *Product Moment* dan menggunakan alat bantu SPSS versi 16 (*Statistic Package For Social Science*). Hubungan yang dicari adalah bentuk korelasi dengan tujuan meneliti sejauh mana variasi pada faktor lain indeks disingkat dengan huruf (r) (Rahmat,2005:27).

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar.

### **2. Subjek Dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar.

Objek dalam penelitian ini adalah hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar.

### **3. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Pengertian populasi adalah totalitas dari semua objek penelitian.

Menurut Suharsimi (1998:121) yaitu keseluruhan objek penelitian.

Dalam hal ini yang menjadi populasinya adalah jumlah seluruh

karyawan yang bekerja di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar yang berjumlah 400 orang.

b. Sampel

Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti, untuk menentukan sampel maka menurut Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa “Apabila populasi lebih dari 100 orang maka dapat diambil semua untuk dijadikan sampel sebanyak 10%, 15%, 20%, dan 25%. Dan apabila kurang dari 100 orang maka sebaiknya seluruh populasi diambil semua untuk dijadikan sampel. Dikarenakan populasi dalam penelitian ini berjumlah lebih dari 100 orang yaitu 400 orang, maka berdasarkan pedoman tersebut, penulis mengambil sampel 10%. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 10% dari 400 orang yaitu 40 orang (Arikunto,1996:118).

Dan jenis sampel yang digunakan adalah random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil secara acak yang populasinya di ambil dari seluruh karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar (Rakhmat,2005:79).

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

- a. Angket, ini dilakukan dengan cara penyebaran daftar pertanyaan yang dibuat dan dibagikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan alternatif jawaban yang ditetapkan. Kuesioner adalah daftar pertanyaan

yang harus di isi oleh responden, disebut juga angket. Angket yang penulis gunakan adalah jenis angket tertutup. Angket tertutup adalah suatu angket dimana responden telah diberi alternatif jawaban oleh periset (Kriyantono, 2008:96).

- b. Dokumentasi, ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian. Dalam dokumentasi ini penulis memanfaatkan arsip dan dokumen lembaga/instansi, perusahaan, buku-buku, foto-foto, surat kabar serta sumber bacaan lain yang berhubungan dengan penelitian (Kriyantono,2006:118).

## 5. Teknik Analisa Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu analisa data menggunakan angka-angka dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) atau aturan yang sesuai dengan penelitian (Rahmat,2005:27).

Penulis menggunakan korelasi product moment. *Koefisien product moment* ini penulis gunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara komunikasi internal dengan kinerja karyawan. Adapun penyelesaiannya sebagai berikut :

$$R^{xy} = \frac{N \cdot xy - (\sum X)(\sum Y)}{[\sum X^2 - (\sum X)^2][\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}$$

Keterangan :

$R^{xy}$  = koefisien korelasi sederhana antara variabel (X) dengan (Y)

N adalah banyaknya pasangan pengamatan atau jumlah responden

x adalah jumlah skor variabel x

y adalah jumlah skor variabel y

$x^2$  adalah jumlah skor variabel x kuadrat

xy adalah jumlah perkalian skor variabel (X) dan skor variabel (Y)

(Hartono,2005:43).

Kriteria analisis :

Tingkat hubungan antara komunikasi internal dengan kinerja karyawan di perusahaan PT. Tasma Puja Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar dapat diketahui dari nilai koefisien korelasi product moment ( $r^{xy}$ ), yaitu jika nilai koefisien korelasi product moment ( $r^{xy}$ ) positif maka hubungan bersifat searah. Hubungan semakin kuat jika nilai koefisien korelasi product moment ( $r^{xy}$ ) mendekati nilai 1. Apabila nilai koefisien korelasi product moment ( $r^{xy}$ ) negatif maka hubungan bersifat berlawanan arah dan semakin kuat jika nilai koefisien korelasi product moment ( $r^{xy}$ ) mendekati nilai -1. Tidak ada hubungan atau hubungan semakin lemah jika nilai koefisien korelasi product moment ( $r^{xy}$ ) mendekati nilai atau sama dengan 0. Untuk menentukan keeratan hubungan antara variabel tersebut, maka ada beberapa nilai koefisien korelasi (KK), sebagai patokan (Hartono,2004:87).

**Tabel 1.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment**

Besar "r" Product Moment	Interprestasi
0,00-0,200	Korelasi antara variabel X dengan variabel Y sangat lemah/rendah sehingga dianggap tidak korelasi
0,200-0,400	Korelasinya lemah atau rendah
0,400-0,700	Korelasinya sedang atau cukup
0,700-0,900	Korelasinya kuat atau tinggi
0,900-1,00	Korelasinya sangat kuat atau sangat

## J. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban atau jawaban sementara yang akan di uji kebenarannya. Hipotesis dalam penelitian adalah hipotesis kerja (hipotesis alternatif  $H_a$  atau  $H_1$ ) yaitu hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan dengan menggunakan teori-teori yang ada hubungannya (relevan) dengan masalah penelitian dan belum berdasarkan fakta serta dukungan data yang nyata di lapangan. **Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dirumuskan dengan kalimat positif.**

Secara statistik hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan di uji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik).

Dengan demikian perhitungan statistik yang di uji dengan hipotesis nol ( $H_0$ ), jadi hipotesis nol adalah pernyataan tidak ada hubungan, pengaruh, atau perbedaan antara parameter dengan statistik dan lawannya adalah  $H_a$  yang menyatakan adanya hubungan, pengaruh, atau perbedaan antara parameter dan statistik. **Hipotesis nol ( $H_0$ ) dirumuskan dengan kalimat negatif** (Riduan,1992:162-163).

### a. Hipotesis alternatif ( $H_a$ )

Hipotesis alternatif diberi symbol ( $H_a$ ) disebut juga hipotesis penelitian atau hipotesis kerja ( $H_1$ ) pihak peneliti tidak menguji ( $H_a$ ) sebab ( $H_a$ ) lawan dari ( $H_0$ ) hipotesis alternatif ( $H_a$ ) hanya mengekspresikan keyakinan peneliti tentang ukuran-ukuran populasi.

b. Hipotesis nihil ( $H_0$ )

Waktu menggunakan pengujian statistik selalu bekerja dengan dua hipotesis yaitu hipotesis nihil atau nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil dengan symbol ( $H_0$ ) inilah yang sebenarnya diuji secara statistik dan menggunakan pernyataan tentang parameter yang bertentangan dengan keyakinan peneliti, ( $H_0$ ) sementara waktu dipertahankan benar-benar hingga pengujian statistik mendapat bukti yang menentang atau yang mendukungnya. Apabila dari data pengujian statistik diperoleh keputusan yang mendukung atau setuju jika keputusan ( $H_0$ ), maka dapat diambil tindakan bahwa ( $H_0$ ) di tolak (Riduan,1992:171).

Adapun rumusan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan hipotesis nihil ( $H_0$ ), yang ditetapkan adalah :

- $H_0$  Tidak ada hubungan yang signifikan antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar.
- $H_a$  Adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar

## **K. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang penulisan penelitian ini maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Meliputi latar belakang masalah, alasan memilih judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis, konsep operasional, metode penelitian, hipotesis dan sistematika penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, tugas pokok dan tanggung jawab PT. Tasma Puja, moto, visi dan misi PT. Tasma Puja, aktivitas PT. Tasma Puja.

### **BAB III : PENYAJIAN DATA**

Pada bab ini berisikan tentang semua data yang dapat dari data responden, penyajian data komunikasi internal, peningkatan kinerja karyawan Di PT. Tasma Puja, wawancara dan dokumentasi.

### **BAB IV : ANALISA DATA**

Pada bab ini data-data yang telah disajikan pada bab sebelumnya di analisa dengan teknik analisa data yang digunakan.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar**

PT. Tasma Puja merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang perkebunan dan pengolahan kelapa sawit. Dalam pendirian PT. Tasma Puja ini, sebelumnya pihak perusahaan melakukan perjanjian dengan pihak masyarakat seperti tokoh adat, tokoh masyarakat, alim ulama serta cerdik pandai dalam lingkungan masyarakat Kampar, PT. Tasma Puja menyepakati hal itu, perusahaan disamping membuka lahan/areal perkebunan kelapa sawit untuk perusahaan, juga nantinya membuka lahan/areal perkebunan kelapa sawit bagi masyarakat setempat yang memiliki lahan yang bekerja sama dengan pihak perusahaan.

Dalam melakukan aktivitasnya perusahaan ini mempunyai areal kebun yang terbagi dua areal kebun. Areal kebun pertama adalah milik perusahaan, sedangkan areal kebun kedua adalah kebun plasma milik masyarakat.

Pada tanggal 27 Oktober 1992 lahan Negara eks HPH PT. Umar Kasim. Tahun 1980 dan lahan konversi milik masyarakat tahap awal seluas 1.000 Ha, mulai dibuka serta perumahannya. Pada tahun 1994 pihak perusahaan menambah luasnya menjadi 3.000 Ha dan nama dirubah menjadi PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar yang diambil dari anak sungai kuamang yang mengalir di areal perkebunan tersebut.

PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar berlokasi di Desa Kampar yang berjarak 3 kilometer dari

Pasar Kampar dan 38 kilometer dari pusat kota Pekanbaru Provinsi Riau, yang didirikan pada tanggal 5 Agustus 1992. PT. Tasma Puja berkantor pusat di Jakarta, salah satu kantor cabangnya di jalan Ahmad Yani No 116 Pekanbaru. Selain di Provinsi Riau juga memiliki kantor cabang dan usaha perkebunan kelapa sawit yaitu di Provinsi Jawa Barat dan Sumatra Utara.

PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang yang berorientasi profit (*profit oriented*) juga memperhatikan kebutuhan dasar kemauan karyawan, seperti halnya dibangun fasilitas perumahan bagi karyawan yang mana sebelumnya karyawan tinggal pada perumahan sangat sederhana/semi permanen. Pada tahun 2004 perusahaan membangun rumah permanen yang diperuntukan bagi karyawan.

Disamping itu perusahaan juga menyediakan tempat beribadah seperti mesjid dan juga membangun dibidang pendidikan, kesehatan (Puskesmas), transportasi, air bersih dan juga sarana olah raga seperti lapangan bola kaki, badminton dan bola volly.

Kabupaten Kampar merupakan daerah yang memiliki perkebunan kelapa sawit yang cukup luas. Berdasarkan data yang disampaikan oleh Dinas Perkebunan Kabupaten Kampar pada tahun 2008 luas areal perkebunan kelapa sawit yang terdapat di daerah ini seluas 326.348 Ha.

PT. Tasma Puja merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perkebunan kelapa sawit dan memiliki Pabrik Kelapa Sawit (PKS) sendiri, sehingga produk akhir berupa *crude palm oil (CPO)* atau minyak sawit mentah yang dihasilkan perusahaan yang siap untuk dipasarkan atau diekspor ke berbagai Negara.

## **B. Struktur Organisasi PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar**

Sebagaimana layaknya sebuah organisasi atau perusahaan untuk menjalankan kegiatan harus digariskan dalam suatu tugas atau wewenang dan tanggung jawab. Untuk mengembangkan tugas, wewenang dan tanggung jawab serta untuk mengefektifkan kegiatan operasional diperlukan struktur organisasi. Struktur organisasi itu dapat disesuaikan dengan manajemen perusahaan.

Perencanaan struktur organisasi sangat penting bagi perusahaan karena struktur organisasi dapat menjelaskan batas-batas dari tugas, wewenang, dan tanggung jawab seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi sehingga hal ini dapat menghilangkan hambatan-hambatan dalam melaksanakan pekerjaan yang disebabkan oleh kebingungan dan ketidakpastian tentang pemberian tugas serta untuk mengadakan jaringan komunikasi dan informasi dalam pengambilan keputusan yang akan mendukung sasaran pencapaian tujuan.

Struktur organisasi seharusnya mudah untuk dikondisikan dan juga sesuai dengan perubahan-perubahan yang terjadi tanpa mengurangi kelancaran aktivitas perusahaan yang sedang berlangsung. Perubahan-perubahan yang mungkin dihadapi oleh perusahaan, misalnya perluasan daerah aktivitas, peralatan baru, tuntutan lingkungan masyarakat, perubahan ekonomi atau perubahan teknologi. Untuk memperoleh kelengkapan personil yang memadai, baik dalam jumlah maupun kualifikasi diperlukan adanya rencana pengadaan tenaga kerja yang berkualitas dan peningkatan kinerja karyawan.

## **C. Tugas Pokok Dan Tanggung Jawab PT. Tasma Puja**

### **1. Dewan Komisaris**

Dewan komisaris mempunyai kewajiban untuk mengawasi pekerjaan direksi, bukan memeriksa buku-buku, bukti-bukti dan keadaan uang kas dan bukan pula memberhentikan sementara anggota direksi setiap waktu.

## **2. Direksi**

Wewenang direksi berhak mewakili perseroan didalam, luar pengendalian dan pada pihak lain serta segala tindakan baik yang mengenai pengurusan maupun yang mengenai pemilikan dengan pembatasan sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja tahunan, semester dan bulanan serta menyusun rencana anggaran belanja tahunan, semester dan bulanan dan meneliti serta menganalisa metode kerja dan mengadakan perbaikan yang dirasa perlu meningkatkan efesiensi dan aktivitas perusahaan.
- b. Memberikan pengertian kepada seluruh staf dan karyawan, membimbing staf dan karyawan serta menciptakan iklim kerja yang harmonis antara seluruh staf dan karyawan.
- c. Mengawasi dan menilai hasil kerja sehingga penyimpangan-penyimpangan supaya tidak terjadi dalam pemakaian dana anggaran untuk kegiatan unit dan mengawasi semua kegiatan pada objek pekerjaan sesuai dengan rutinitas.

## **3. Manejer Kebun**

Tugas manajer kebun adalah memimpin, mengatur mengendalikan semua kegiatan dikebun yang berpedoman pada ketentuan yang telah

ditetapkan oleh direksi dengan efisien dan efektif untuk mencapai tujuan perusahaan.

Uraian tugas :

**a. Perencanaan**

1. Menyusun perencanaan kerja tahunan (PKT), semester dan bulanan serta penyusunan rencana anggaran belanja tahunan, semester dan bulanan.
2. Meneliti dan menganalisa metode kerja dan mengadakan perbaikan yang dirasa perlu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

**b. Pengaturan**

1. Sinkronisasi dan melakukan penilaian atas prestasi kerja yang dicapai para staf dan karyawan secara objektif.
2. Meningkatkan kemampuan setiap staf melalui diskusi dan rapat kerja untuk mencapai produktivitas maksimal.
3. Membina kerja sama antar seluruh staf dari semua unit/bidang untuk mendapatkan satu pola pandang sehingga tercipta satu gerak terpadu.

**c. Pengendalian**

1. Menanamkan pengertian kepada seluruh staf atas kebijakan perusahaan sehingga arah setiap kegiatan tidak bertentangan dengan kebijakan tersebut.
2. Membimbing staf untuk meningkatkan motivasi kerja atas tercapai produktivitas yang maksimal.

3. Menciptakan iklim kerja yang harmonis diantara seluruh staf dan karyawan untuk meningkatkan kegairahan kerja.

**d. Pengawasan**

1. Mengawasi dan menilai hasil kerja yang dilakukan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi.
2. Mengawasi pemakaian dana anggaran untuk kegiatan unit atau bidang sesuai dengan kebutuhan.
3. Mengawasi pengendalian biaya sehingga tidak terjadi penyimpangan dari anggaran.
4. Melaksanakan pengawasan dan monitoring semua kegiatan disemua objek kerja secara rutin.

**e. Tanggung Jawab**

1. Membuat laporan keuangan dan pengawasan biaya atas seluruh kegiatan yang dijalankan kepada direksi setiap bulannya.
2. Bertanggung jawab pada direksi.

**4. Kepala Tata Usaha**

Mengelolah administrasi pembukuan/keuangan dengan baik dan *up to date* sesuai dengan pedoman sehingga dapat disajikan laporan keuangan dan laporan manajemen serta laporan lainnya sebagai bahan informasi bagian dari manajer kebun dalam pengambilan keputusan.

Uraian tugas :

**a. Perencanaan**

1. Mengatur rencana kegiatan/kegiatan bidang administrasi atau pembukuan keuangan.
2. Menyusun anggaran belanja gabungan dari semua unit (kantor kebun dan afdeling).
3. Menyusun rencana kebutuhan dana gabungan bulanan kegiatan semua unit (kantor kebun dan afdeling) berpedoman pada anggaran belanja tahunan yang telah disetujui direksi.
4. Menerima uang modal kerja serta menyimpan dan membayarnya sesuai dengan permintaan pembayaran yang telah disetujui manajer kebun.

**b. Pengaturan**

1. Mengatur pembagian kerja dan penugasan sesuai dengan rencana dan mengadakan koordinasi dan sinkronisasi pekerjaan administrasi pembukuan keuangan.
2. Mengatur penyelesaian semua laporan untuk direksi dan manajer kebun sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan agar informasi dapat dimanfaatkan pimpinan tepat waktu.
3. Meningkatkan kemampuan setiap karyawan bidang administrasi pembukuan atau keuangan melalui pembimbingan untuk mencapai kerja yang maksimal.
4. Mengatur pengadaan barang agar kebutuhan pupuk atau bahan lainnya terpenuhi dan persediaan dalam batas yang wajar.

**c. Pengendalian**

1. Mengarahkan karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja agar mencapai bobot kerja yang maksimal.

2. Menciptakan iklim kerja yang harmonis diantara karyawan bidang administrasi pembukuan atau keuangan untuk meningkatkan kegairahan kerja.

**d. Pengawasan**

1. Mengawasi dan menilai hasil kerja atau realisasi bulanan bersama staf fungsional lain dibanding dengan anggaran dan menyusun penyelesaian perbedaannya untuk pertanggung jawaban kepada manajer kebun.
2. Mengawasi sisa uang dalam kas dan baik agar tidak melebihi batas yang ditentukan.

**e. Tanggung Jawab**

1. Bertanggung jawab kepada manajer kebun.
2. Menyelesaian tugas-tugas administrasi serta penyelesaian lainnya yang dibutuhkan manajer kebun dan direksi sesuai dengan jadwal dan pedoman yang telah ditentukan.

**5. Asisten Tanaman Afdeling**

Memimpin dan mengkoordinasikan semua kegiatan di afdeling dengan berpedoman pada rencana anggaran belanja (RAB) dan petunjuk atas (asisten kepala/manajer kebun) sesuai aturan yang berlaku sehingga produksi afdeling dapat mencapai produktivitas yang optimal sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Uraian tugas :

**a. Perencanaan**

1. Mengajukan permintaan upah karyawan sesuai dengan daftar yang dibuat sekaligus membayarkan upah tersebut pada waktunya.
2. Mengajukan bahan atau alat kepada KTU sebagai pengawas gudang persediaan.
3. Membuat transaksi produksi dengan data yang didukung oleh situasi tanaman atau lapangan sehingga realisasi produksi tidak jadi menyimpang dari sasaran yang telah ditentukan.

**b. Pengaturan**

1. Mengatur pembagian tenaga kerja sesuai dengan bakat dan kemampuan.
2. Mempekerjakan tenaga kerja yang ada dilapangan sesuai dengan intensif yang tersedia.
3. Secara teratur melakukan bimbingan kepada petugas lapangan baik dalam ruangan maupun dilapangan untuk meningkatkan kemajuan dan gairah kerja.

**c. Pengendalian**

1. Melakukan pemeliharaan tanaman secara efisien dan efektif sesuai dengan standar, sehingga potensi tanaman tetap menjamin produktivitas secara terus menerus.
2. Proses panen sesuai kriteria dan mengatur terlaksananya transportasi tandan buah segar (TBS) kelapa sawit dan tidak ada penyimpangan dari segi kualitas dan kuantitasnya yang memenuhi standar pabrik.

3. Menanamkan pengertian kepada semua karyawan di afdeling atas pedoman dan kebijaksanaan direksi sehingga semua pekerjaan terarah dan tidak menyimpang dari pedoman yang ada.
4. Mengendalikan tercapainya produktivitas karyawan secara optimal.

**d. Pengawasan**

1. Mengawasi semua kegiatan di afdeling sesuai dengan proses yang telah ditetapkan.
2. Melakukan penilaian secara periodik kepada karyawan afdeling berdasarkan kemampuan, kerajinan dan faktor-faktor laian yang berlaku dan juga mengamankan aset afdeling personil/material.
3. Menjalankan dan mengendalikan syarat-syarat kerja sesuai norma dan menjalankan terlaksananya intruksi atasan dan memegang teguh rahasia jabatan.

**6. Pengawas/Verifikasi**

Melakukan verifikasi terhadap semua transaksi perusahaan secara berkala sesuai penugasan yang dibuat oleh direksi atau penasehat perusahaan. Uraian tugas lebih lanjut tercantum dalam program pemeriksaan yang disusun oleh bagian pengawas/verifikasi yang bersangkutan sesuai dengan sasaran pemeriksaan yang ditekankan. Pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh :

- a. Dapat dilakukan oleh kepala administrasi kantor pusat.
- b. Pengawasan tertera dari perusahaan *gruop*

c. Petugas khusus yang ditunjuk oleh direksi atau penasehat perusahaan.

### **1. Mandor**

Mengawasi dibidang tanaman dan mengawasi bidang produksi serta melaporkan hasil kegiatan kerja setiap harinya serta mengadakan pengawasan terhadap pertumbuhan tanaman seperti pemupukan, pemberantasan hama.

Adapun kewajiban mandor untuk hal-hal antara lain, sebagai berikut :

- a. Mencatat kehadiran karyawan pada buku mandor, merencanakan, membagi pekerjaan kepada karyawan.
- b. Mengisi buku mandor setiap hari kerja sesuai dengan keadaan sebenarnya serta memonitor atau mengawasi kegiatan/pekerjaan karyawan sesuai dengan pembagian pekerjaan/jenis pekerjaan.
- c. Membuat laporan atas hasil pekerjaan kepada asisten setiap hari dan bertanggung jawab kepada asisten kepala.

### **2. Kirani**

Para kirani afdeling berkewajiban untuk melaksanakan hal-hal sebagai berikut :

#### **a. Kirani Afdeling**

1. Membuat/menyusun Rencana Anggaran Belanja Bulanan (RAB-B).
2. Membuat laporan bulanan pembibitan/tanaman baru/tanaman menghasilkan.
3. Membuat daftar upah karyawan/laporan mingguan pendorong.

4. Membuat daftar kumpulan laporan kerja harian (KLKH) dan bertanggung jawab kepada asisten.

**b. Kirani Urusan Keuangan**

1. Membuat ayat jurnal pembukuan.
2. Membuat/menyusun buku besar (*ledger*) atau membuat dan menyusun laporan keuangan bulanan (*monthly report*).
3. Membuat dan menyusun rencana percobaan bulanan.

**c. Kirani Urusan Anggaran**

1. Menyelenggarakan buku kas berdasarkan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran kas atau pengeluaran di bank.
2. Menyelenggarakan kartu persediaan barang/material berdasarkan bonbon penerimaan dan pengeluaran barang gudang.
3. Membuat laporan keadaan persediaan barang.

**d. Kirani Urusan Financial**

1. Mengambil atau mengutip hasil kerja borongan dan hasil harian kerja kelapangan.
2. Memeriksa hari kerja karyawan kelapangan dan membuat daftar upah karyawan.
3. Membuat atau mengisi formulir hasil kerja borongan dan hasil kerja harian.

**9. Assiten Teknik**

Bertugas dalam pengolahan dan mengawasi pengolahan buah kelapa sawit serta pengawasan terhadap pengangkutan.

#### **D. Visi, Misi Dan Moto PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar**

##### **1. Visi**

Terus berkembang dan bermanfaat bagi masyarakat dan menjalin hubungan atau mempererat hubungan dengan masyarakat.

##### **2. Misi**

Mencari keuntungan/profit dalam laba-rugi dan tidak mencari keuntungan kepada masyarakat atau merugikan masyarakat.

##### **3. Moto**

Bekerja berarti melakukan penyempurnaan untuk perusahaan dan tidak ada hari tanpa penyempurnaan.

Bekerja secara profesional, bergaul seperti kekeluargaan.

#### **E. Aktivitas Perusahaan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar**

PT. Tasma Puja merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perkebunan kelapa sawit yang dimulai dari penanaman sampai menghasilkan buah.

Proses penanaman buah sawit mulai dari pembibitan, penanaman, pemeliharaan, pemanen buah, sampai pengangkutan dan dapat digambarkan sebagai berikut :

##### **1. Pembibitan**

Pembibitan dilaksanakan dari pemanen kecambah hingga umur bibit 8 bulan sampai 12 bulan.

## **2. Penanaman**

Penanaman kelapa sawit dilaksanakan ketika usia bibit 8 bulan sampai 12 bulan dan tidak boleh lebih dari 20 bulan. Penanaman dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Bibit ditanam dalam lubang berukuran 60x60 cm.
- b. Jarak antara tanaman 9,42x8,16 cm.
- c. Penanaman dilaksanakan setelah lubang dipupuk selama 10-14 hari.
- d. Bibit ditanam sampai leher akar.

## **1. Pemeliharaan**

Tujuan dilakukan pemeliharaan yang teratur sejak penanaman kelapa sawit sampai tanaman belum menghasilkan (TBM) buah umur 3 tahun adalah untuk tingkat pertumbuhan tanaman sehat dan homogen.

Kegiatan ini meliputi :

- a. Penyiangan
- b. Pemupukan
- c. Pengendalian hama dan penyakit dan
- d. Penyakit busuk tandan

## **4. Pemanen**

Panen merupakan kegiatan memotong tandan buah yang sudah matang kemudian mengutip tandan brondolan yang tercecer didalam dan diluar pringan. Selanjutnya menyusun tandan buah ditempat pengumpulan hasil (TPH).

Kriteria matang panen ditentukan pada saat kandungan minyak dalam daging buah maksimal dan kandungan asam minyak bebas rendah. Sedangkan alat yang digunakan untuk panen adalah *chisel* (dodos) dan kapak atau agrek.

### 5. Pengangkutan

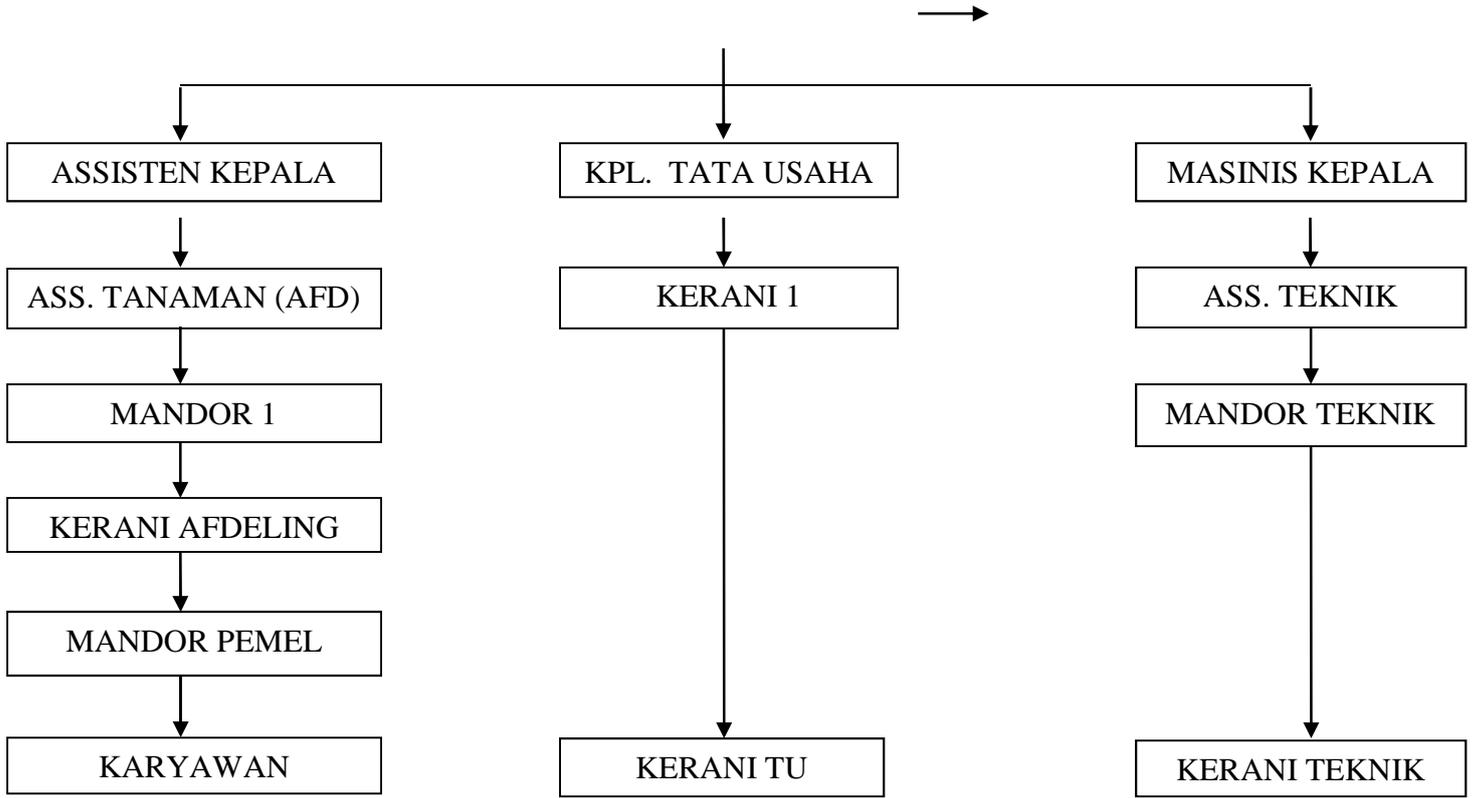
Pengangkutan buah brondolan (TBS) dari lapangan ke pabrik harus segera dilakukan pada hari itu juga setelah buah dipanen. Operasi pengangkutan hendaknya saling mendukung dengan operasi panen dan pengolahan dan buah yang sudah dipanen harus sudah tersusun pada jam 9.00 WIB, sehingga pengangkutan buah sudah dapat dimulai pada jam 9.00 WIB.

## GAMBAR 2

### STRUKTUR ORGANISASI

#### PT. TASMA PUJA KEBUN SEL. KUAMANG KAMPAR





(Sumber: Arsip PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar. Tahun. 2012)

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA**

Pada bab ini, penulis menyajikan data yang diperoleh dari angket yang telah disebarakan kepada responden. Bentuk penyajian data ini, penulis menggunakan yang sesuai dengan teknik pengambilan data kuantitatif dengan menggunakan koefisien korelasi product moment.

Data-data tersebut berkaitan dengan apakah ada hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, maka penulis melakukan penyebaran angket, observasi dan dokumentasi.

Data pertama yang disajikan adalah data yang berbentuk angket, meliputi 20 pertanyaan yang mewakili seluruh indikator, baik variabel (X) ataupun variabel (Y). Dari angket yang telah disebarakan kepada seluruh responden yang berjumlah 40 orang. Angket ini memiliki 5 alternatif jawaban (berbentuk kuesioner).

Menurut Rakhmat (2005:16) kriteria pengujian jawaban kuesioner yang digunakan dalam angket penelitian ini adalah skala ordinal yakni bilangan yang menunjukkan tingkat. Skor 5 untuk jawaban sangat sering (SS), 4 untuk jawaban sering (S), 3 untuk jawaban jarang/kadang (J), 2 untuk jawaban jarang sekali (JS) dan 1 untuk jawaban tidak pernah (TP).

#### **A. Data Identitas Responden**

Penelitian ini ditujukan kepada karyawan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar yang berjumlah 40 orang sebagai sampel penelitian. Dalam deskripsi responden disini, penulis akan menguraikan mengenai identitas atau gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, umur/usia, dan tingkat pendidikan.

### 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor genetik yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

**Tabel 3.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki	35	87,5%
2	Perempuan	5	12,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah 35 orang responden atau 87,5% dan jumlah perempuan sebanyak 5 orang responden atau 12,5%. Terlihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dari jumlah pada jumlah perempuan. Sehingga perbandingan jumlah responden laki-laki lebih besar dari responden perempuan. Hal ini dikarenakan bahwa aktivitas di perusahaan tersebut yang lebih banyak membutuhkan tenaga kerja/karyawan laki-laki.

### 2. Umur/usia

**Tabel 3.3**  
**Umur Responden**

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	20 – 25	6	15%
2	26 – 31	5	12,5%
3	32 – 40	15	37,5%
4	41 – 49	11	27,5%
5	50 keatas	3	7,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.3 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi umur/usia 20-25 tahun adalah 6 orang atau dengan persentase 15%, umur 26-31 tahun adalah 5 orang atau dengan persentase 12,5%, umur 32-40 tahun sebanyak 15 orang atau 37,5%, pada umur 41-49 tahun adalah 11 orang atau dengan persentase 27,5%. Sedangkan pada umur 50 keatas sebanyak 3 orang dengan persentase 7,5%. Untuk jabatan-jabatan tertentu faktor umur/usia sangat berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan. Usia 26-31 tahun merupakan usia yang paling produktif dan bisa menunjukkan prestasi kerja yang maksimal.

### 3. Pendidikan

**Tabel 3.4**  
**Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	3	7,5%
2	SMP	2	5%
3	SMA	35	87,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.4 di atas dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 3 orang responden atau 7,5%, SMP sebanyak 2 orang responden atau dengan persentase 5%, sedangkan pendidikan SMA sebanyak 35 orang responden atau dengan persentase 87,5%. Jadi jumlah responden yang diteliti lebih didominasi yang berpendidikan SMA.

## B. Data Penelitian Komunikasi Internal (Variabel X) Di PT. Tasma Puja

### Kebun Sei. Kuamang Kampar

Komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan dari anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan (Onong,2004:123).

#### 1. Komunikasi Vertikal

**Tabel 3.5**  
**Atasan Memberikan Informasi Atau**  
**Penjelasan Mengenai Pekerjaan**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	26	65%
B	Sering	13	32,5%
C	Jarang/kadang	1	2,5%
D	Jarang sekali	0	0%
E	Tidak pernah	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.5 di atas dapat diketahui tentang atasan memberikan informasi atau penjelasan mengenai pekerjaan dari 40 orang responden yang sangat sering sebanyak 26 orang responden atau 65%, responden yang sering 13 orang responden atau 32,5%, responden yang jarang 1 orang responden atau 2,5%, responden yang jarang sekali dan tidak pernah sebanyak 0 responden atau 0%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dari 40 orang responden yang mengetahui tentang atasan memberikan informasi mengenai pekerjaan adalah sangat sering sebanyak 26 orang responden atau 65%.

**Tabel 3.6**  
**Memahami Informasi Atau Penjelasan Tugas Dari Atasan**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	11	27,5%
B	Sering	26	65%

C	Jarang/kadang	0	0%
D	Jarang sekali	1	2,5%
E	Tidak pernah	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.6 di atas menunjukkan bahwa yang sering sebanyak 26 orang responden atau 65% memahami tentang informasi atau penjelasan yang diberikan oleh atasan, responden yang sangat sering sebanyak 11 orang responden atau 27,5%, responden yang tidak pernah sebanyak 2 orang responden atau 5%, responden yang jarang sekali 1 orang responden atau 2,55%, dan responden yang jarang/kadang sebanyak 0 responden atau 0%. Dari 40 orang responden yang memahami informasi tentang tugas-tugas yang diberikan atasan adalah mereka yang memilih sering yaitu 26 orang responden dengan persentase 65%.

**Tabel 3.7**  
**Dalam Rapat Memberikan Saran Atau Ide Kepada Atasan**

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat sering	7	17,5%
B	Sering	19	47,5%
C	Jarang/kadang	13	32,5%
D	Jarang sekali	1	2,5%
E	Tidak pernah	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 3.7 di atas dapat dilihat bahwa sering sebanyak 19 orang responden atau 47,5%, yang memberikan saran atau ide, responden yang menjawab jarang sebanyak 13 orang responden atau 32,5%, yang memilih sangat sering sebanyak 7 orang responden atau 17,5%, responden yang jarang sekali sebanyak 1 orang responden atau 2,5% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 0 responden atau 0%. Adanya pemberian saran atau ide dalam pertemuan atau rapat.

**Tabel 3.8**  
**Atasan Memberikan Teguran**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	13	32,5%
B	Sering	26	65%
C	Jarang/kadang	0	0%
D	Jarang sekali	1	2,5%
E	Tidak pernah	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.8 di atas dapat diketahui bahwa responden sering mendapat teguran bila lalai dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari responden dengan jumlah 26 orang responden atau 65% memilih sering, responden yang memilih sangat sering sebanyak 13 orang responden atau 32,5%, dan yang memilih jarang sekali sebanyak 1 orang responden atau 2,5%. Dan yang memilih jarang dan tidak pernah tidak ada atau dengan persentase 0%.

**Tabel 3.9**  
**Atasan Memberikan Pujian Atau Penghargaan Terhadap Prestasi Kerja**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	9	22,5%
B	Sering	13	32,5%
C	Jarang/kadang	12	30%
D	Jarang sekali	5	12,5%
E	Tidak pernah	1	2,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.9 di atas dapat diketahui bahwa 13 orang responden sering mendapat pujian dari atasan terhadap prestasi kerja dengan persentase 32,5%. Yang memilih jarang sebanyak 12 orang responden atau 30%, responden yang memilih sangat sering sebanyak 9 orang responden atau 22,5%, responden yang memilih jarang sekali 5 orang responden atau 12,5% dan yang memilih tidak pernah 1 orang responden atau 2,5 %.

**Tabel 3.10**

**Atasan Memberikan Petunjuk Teknis Dan Memusatkan Perhatian Terhadap Masalah Pekerjaan Di Lapangan**

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat sering	11	27,5%
B	Sering	26	65%
C	Jarang/kadang	0	0%
D	Jarang sekali	1	2,5%
E	Tidak pernah	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.10 di atas dapat diketahui bahwa atasan sering memberikan petunjuk teknis dilapangan dengan jumlah 26 orang responden atau 65%. Sedangkan yang memilih sangat sering hanya 11 orang responden atau 27,5%, responden yang memilih tidak pernah sebanyak 2 orang responden atau 5% dan jarang sekali sebanyak 1 orang responden atau 2,5%. Dengan adanya petunjuk teknis dari atasan dilapangan maka pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat.

**Tabel 3.11**  
**Hubungan Harmonis Antara Atasan Dengan Bawahan Menjadi Senjata Yang Ampuh Dalam Peningkatan Kinerja Dalam Mencapai Tujuan Perusahaan**

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat setuju	30	75%
B	Setuju	9	22,5%
C	Kurang setuju	1	2,5%
D	Tidak setuju	0	0%
E	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.11 responden mengatakan sangat setuju dengan adanya hubungan yang harmonis antara sesama karyawan, baik antara atasan dengan bawahan menjadi senjata yang ampuh dalam peningkatan kinerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari responden yang memilih sangat setuju dengan jumlah 30 orang responden atau 75% dan yang memilih setuju 9 orang responden atau 22,5%, yang memilih kurang setuju 1 orang responden atau 2,5%. Maka dapat dikatakan bahwa responden sangat membutuhkan hubungan yang harmonis agar tercapainya peningkatan kinerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

**Tabel 3.12**  
**Atasan Mendengarkan Dan Menanggapi**  
**Keluhan Yang Disampaikan Seputar Pekerjaan Dikantor**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	22	55%
B	Sering	15	37,5%
C	Jarang/kadang	2	5%
D	Jarang sekali	1	2,5%
E	Tidak pernah	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.12 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memilih sangat sering sebanyak 22 orang responden atau 55%, yang menjawab sering sebanyak 15 orang responden atau 37,5%, dan yang jarang/kadang sebanyak 2 orang responden atau 5% dan jarang sekali sebanyak 1 orang responden atau 2,5% serta yang menjawab tidak pernah sebanyak 0 responden atau 0%. Maka dapat dikatakan bahwa atasan mendengarkan dan menanggapi keluhan yang disampaikan tentang seputar pekerjaan.

**Tabel 3.13**  
**Mengalami Kesulitan Dalam Berkomunikasi Dengan Atasan**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	6	15%
B	Sering	3	7,5%
C	Jarang/kadang	8	20%
D	Jarang sekali	19	47,5%
E	Tidak pernah	4	10%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.13 dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang responden atau 47,5% memilih jarang sekali mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan atasan, yang menjawab jarang/kadang sebanyak 8 orang responden atau 20%, yang menjawab sangat sering 6 orang responden atau 15%, sering sebanyak 3 orang responden atau 7,5% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 4 orang responden atau 10%. Jadi dapat disimpulkan dari 40 responden hanya beberapa saja yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan atasan.

## 2. Komunikasi Horizontal

**Tabel 3.14**  
**Membicarakan Masalah Pekerjaan Diluar Pertemuan**  
**Resmi/Rapat Yang Berhubungan Dengan Pekerjaan Kantor**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	7	17,5%
B	Sering	7	17,5%
C	Jarang/kadang	16	40%
D	Jarang sekali	6	15%
E	Tidak pernah	4	10%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.14 dapat diketahui bahwa jarang/kadang sebanyak 16 orang responden atau 40%, sangat sering dan sering memiliki nilai yang sama

yaitu sebanyak 7 orang responden atau 17,5%, yang menjawab jarang sekali sebanyak 6 orang responden atau 15% dan tidak pernah sebanyak 4 orang responden atau 10%. Dari 40 orang responden banyak yang memilih jarang/kadang-kadang membicarakan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan diluar pertemuan atau rapat..

**Tabel 3.15**  
**Berbagi Informasi Mengenai Tugas Atau Kegiatan Dengan Sesama Karyawan Dikantor**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	13	32,5%
B	Sering	22	55%
C	Jarang/kadang	2	5%
D	Jarang sekali	2	5%
E	Tidak pernah	1	2,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.15 di atas dapat dilihat sebanyak 22 orang responden atau 55% sering berbagi informasi sesama karyawan dikantor. 13 orang responden atau 32,5% memilih sangat sering, yang memilih jarang/kadang dan jarang sekali memiliki nilai yang sama yaitu sebanyak 2 orang responden atau 5% dan yang memilih tidak pernah 1 orang responden atau dengan persentase 2,5%. Dengan ini penulis mengetahui kebanyakan responden berbagi informasi tentang tugas atau kegiatan dengan sesama karyawan dikantor.

### 3. Komunikasi Diagonal

**Tabel 3.16**  
**Ada Peraturan Baru Dikantor Menginformasikan Kepada Karyawan Yang Lain**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	29	72,5%
B	Sering	8	20%
C	Jarang/kadang	1	2,5%
D	Jarang sekali	0	0%
E	Tidak pernah	2	5%

<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
---------------	-----------	-------------

Dari tabel 3.16 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 29 orang responden atau 72,5% sangat sering menginformasikan kepada karyawan yang lain tentang peraturan baru dikantor. 8 orang responden atau 20% memilih jawaban sering, yang memilih jawaban jarang/kadang sebanyak 1 orang responden atau 2,5% dan yang memilih tidak pernah sebanyak 2 orang responden atau 5%. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden menginformasikan kepada karyawan lain tentang ada peraturan baru, karena 0% dari responden memilih jawaban jarang sekali. Dari 40 orang responden menginformasikan peraturan baru dikantor kepada karyawan lain.

**Tabel 3.17**  
**Berkomunikasi Dengan Sesama Karyawan Dikantor**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat sering	30	75%
B	Sering	8	20%
C	Jarang/kadang	0	0%
D	Jarang sekali	0	0%
E	Tidak pernah	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.17 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 30 orang responden atau 75% sangat sering berkomunikasi dengan sesama karyawan dikantor. 8 orang responden atau 20% memilih jawaban sering berkomunikasi dengan sesama karyawan dikantor dan yang menjawab tidak pernah 2 orang responden atau 5%. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden berkomunikasi dengan sesama karyawan dikantor, karena 0% dari

responden memilih jawaban kadang-kadang dan jarang sekali. Dari 40 orang responden saling berkomunikasi dengan sesama karyawan dikantor.

### C. Data Penelitian Peningkatan Kinerja Karyawan (Variabel Y) Di PT.

#### Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar

Keberhasilan suatu perusahaan adalah dilihat dari peningkatan kinerja karyawan itu sendiri. suatu perusahaan atau organisasi tidak dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif bila peningkatan atau produktivitas kinerja karyawan rendah.

Oleh sebab itu manusia sebagai tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting dan memegang peranan utama dalam mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Maka diperlukan suatu rangsangan untuk meningkatkan kinerja karyawan, agar diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

**Tabel 3.18**  
**Pengetahuan Karyawan Di Bidang Pekerjaan**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat baik	13	32,5%
B	Baik	24	60%
C	Sedang	0	0%
D	Tidak baik	1	2,5%
E	Sangat tidak baik	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.18 dapat dijelaskan bahwa sebanyak 24 orang responden atau 60% baik tentang pengetahuan karyawan di bidang pekerjaan. 13 orang responden atau 32,5% memilih jawaban sangat baik, 2 orang responden atau 5% memilih jawaban sangat tidak baik dan tidak baik sebanyak 1 orang responden atau 2,5%, sedangkan yang memilih sedang sebanyak 0 orang responden atau 0%. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa responden baik

dalam pengetahuan karyawan dibidang pekerjaan, karena hal ini 0% responden memilih jawaban sedang.

**Tabel 3.19**  
**Disiplin Dan Tanggung Jawaban**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat baik	22	55%
B	Baik	15	37,5%
C	Sedang	2	5%
D	Tidak baik	1	2,5%
E	Sangat tidak baik	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.19 dapat dijelaskan bahwa sebanyak 22 orang responden atau 55% sangat baik tentang disiplin dan tanggung jawab, 15 orang responden atau 37,5%, 2 orang responden atau 5% memilih jawaban sedang dan 1 orang responden atau 2,5% memilih jawaban tidak baik dan 0 orang responden atau 0% memilih jawaban sangat tidak baik. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden memilih jawaban baik dalam disiplin dan tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugas, karena hal ini 0% responden memilih jawaban sangat tidak baik.

**Tabel 3.20**  
**Kemampuan Bekerja Dan Inisiatif**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat baik	11	27,5%
B	Baik	26	65%
C	Sedang	0	0%
D	Tidak baik	1	2,5%
E	Sangat tidak baik	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.20 di atas dapat dilihat sebanyak 26 orang responden atau 50% memilih jawaban baik tentang kemampuan bekerja dan inisiatif. 11 orang responden atau 27,5% memilih sangat baik tentang kemampuan bekerja dan inisiatif, sangat tidak baik sebanyak 2 orang responden atau 5%, yang memilih

jawaban tidak baik sebanyak 1 orang responden atau 2,5% dan yang memilih jawaban sedang 0 orang responden atau 0%. Dengan ini penulis mengetahui adanya kemampuan bekerja dan inisiatif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

**Tabel 3.21**  
**Ketelitian Karyawan**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat baik	6	15%
B	Baik	29	72,5%
C	Sedang	3	7,5%
D	Tidak baik	1	2,5%
E	Sangat tidak baik	1	2,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.21 dapat dijelaskan bahwa responden baik dalam ketelitian karyawan. Hal ini dapat dilihat dari responden yang memilih baik sebanyak 29 orang responden atau 72,5%, yang memilih sangat baik sebanyak 6 orang responden atau 15%, sedang sebanyak 3 orang responden atau 7,5%, yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 1 orang responden atau 2,5%.

**Tabel 3.22**  
**Kerja Sama Karyawan**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat baik	12	30%
B	Baik	28	70%
C	Sedang	0	0%
D	Tidak baik	0	0%
E	Sangat tidak baik	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.22 di atas dapat dilihat sebanyak 28 orang responden atau 70% baik tentang kerja sama karyawan. 12 orang responden atau 30% memilih jawaban sangat baik, sedang, tidak baik dan sangat tidak baik memiliki nilai yang sama sebanyak 0 orang responden atau 0%. Dapat dilihat bahwa tentang kerja sama karyawan baik, karena responden yang memilih sedang, tidak baik dan sangat tidak baik sebesar 0%.

**Tabel 3.23**  
**Kejujuran**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat baik	15	37,5%
B	Baik	20	50%
C	Sedang	3	7,5%
D	Tidak baik	1	2,5%
E	Sangat tdak baik	1	2,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.23 dapat diketahui bahwa 20 orang responden atau 50% memilih jawaban baik tentang kejujuran karyawan. 15 orang responden atau 37,5% memilih jawaban sangat baik dan sedang 3 orang responden atau 7,5%. Sedangkan yang memilih jawaban tidak baik dan sangat tidak baik memiliki nilai yang sama yaitu 1 orang responden atau 2,5%.

**Tabel 3.24**  
**Sopan Santun Terhadap Atasan**

<b>Option</b>	<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
A	Sangat baik	32	80%
B	Baik	6	15%
C	Sedang	1	2,5%
D	Tidak Baik	0	0%
E	Sangat tidak baik	1	2,5%
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 3.24 dapat diketahui bahwa 32 orang responden atau 80% memilih jawaban sangat baik tentang sopan santun terhadap atasan dan 6 orang responden atau 15% memilih jawaban baik. Sedangkan yang memilih jawaban sedang 1 orang responden atau 2,5%, sangat tidak baik 1 orang responden atau 2,5% dan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

## **BAB IV**

### **ANALISA DATA**

Pada bab ini, penulis menganalisa data yang telah disajikan data pada penyajian data sebelumnya sesuai dengan permasalahan yaitu apakah ada hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar, dengan menggunakan teknik kuantitatif. Yakni dengan menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka-angka. Selanjutnya analisa data ini akan dipadukan dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada kerangka teoritis.

Sejalan dengan sifat penelitian ini adalah kuantitatif, maka analisa yang digunakan adalah dengan teknik analisa data koefisien korelasi. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan, maka dalam menganalisa data yang berhasil berhasil dikumpulkan digunakan uji statistik yang sesuai dengan penelitian yang bersifat kuantitatif.

#### **A. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Komunikasi Internal (Variabel X)**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen variabel X (komunikasi internal), penulis menggunakan alat bantu SPSS versi 16 (*Statistic Package For Social Science*) dengan menggunakan nilai alpha sebesar 5% dari seluruh responden yang berjumlah 40 orang, diperoleh dari nilai  $F_{tabel}$  (*Korelasi Product Moment Table*) sebesar 0,312 (Hartono,2004:242)

#### **Tabel 4.25**

## Uji Validitas Variabel X

### Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	TotalX
x1 Pearson Correlation	1	.369*	.063	.169	.269	.369*	.176	.263	.316*	.330*	.306	.309	.256	.455**
Sig. (2-tailed)		.019	.701	.299	.093	.019	.277	.101	.047	.038	.055	.052	.111	.003
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x2 Pearson Correlation	.369*	1	.502**	.382*	.614**	1.000**	.654**	.596**	.378*	.249	.909**	.797**	.518**	.901**
Sig. (2-tailed)	.019		.001	.015	.000	.000	.000	.000	.016	.121	.000	.000	.001	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x3 Pearson Correlation	.063	.502**	1	.407**	.282	.502**	.187	.492**	.218	.487**	.446**	.261	.175	.580**
Sig. (2-tailed)	.701	.001		.009	.078	.001	.247	.001	.177	.001	.004	.104	.280	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x4 Pearson Correlation	.169	.382*	.407**	1	.421**	.382*	.172	.433**	.303	.326*	.358*	.221	.480**	.562**
Sig. (2-tailed)	.299	.015	.009		.007	.015	.290	.005	.058	.040	.023	.171	.002	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x5 Pearson Correlation	.269	.614**	.282	.421**	1	.614**	.652**	.685**	.686**	.182	.532**	.652**	.486**	.797**
Sig. (2-tailed)	.093	.000	.078	.007		.000	.000	.000	.000	.260	.000	.000	.001	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x6 Pearson Correlation	.369*	1.000**	.502**	.382*	.614**	1	.654**	.596**	.378*	.249	.909**	.797**	.518**	.901**
Sig. (2-tailed)	.019	.000	.001	.015	.000		.000	.000	.016	.121	.000	.000	.001	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x7 Pearson Correlation	.176	.654**	.187	.172	.652**	.654**	1	.378*	.564**	-.137	.522**	.637**	.470**	.636**
Sig. (2-tailed)	.277	.000	.247	.290	.000	.000		.016	.000	.400	.001	.000	.002	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x8 Pearson Correlation	.263	.596**	.492**	.433**	.685**	.596**	.378*	1	.326*	.527**	.497**	.406**	.249	.768**
Sig. (2-tailed)	.101	.000	.001	.005	.000	.000	.016		.040	.000	.001	.009	.121	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x9 Pearson Correlation	.316*	.378*	.218	.303	.686**	.378*	.564**	.326*	1	.012	.227	.565**	.472**	.581**
Sig. (2-tailed)	.047	.016	.177	.058	.000	.016	.000	.040		.943	.160	.000	.002	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x10 Pearson Correlation	.330*	.249	.487**	.326*	.182	.249	-.137	.527**	.012	1	.264	.013	-.041	.440**
Sig. (2-tailed)	.038	.121	.001	.040	.260	.121	.400	.000	.943		.099	.936	.803	.004
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x11 Pearson Correlation	.306	.909**	.446**	.358*	.532**	.909**	.522**	.497**	.227	.264	1	.682**	.394*	.799**
Sig. (2-tailed)	.055	.000	.004	.023	.000	.000	.001	.001	.160	.099		.000	.012	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x12 Pearson Correlation	.309	.797**	.261	.221	.652**	.797**	.637**	.406**	.565**	.013	.682**	1	.656**	.781**
Sig. (2-tailed)	.052	.000	.104	.171	.000	.000	.000	.009	.000	.936	.000		.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x13 Pearson Correlation	.256	.518**	.175	.480**	.486**	.518**	.470**	.249	.472**	-.041	.394*	.656**	1	.613**
Sig. (2-tailed)	.111	.001	.280	.002	.001	.001	.002	.121	.002	.803	.012	.000		.000

N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total Pearson Correlation	.455**	.901**	.580**	.562**	.797**	.901**	.636**	.768**	.581**	.440**	.799**	.781**	.613**	1
X Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Dari tabel 4.25 dapat diketahui dari 13 pertanyaan untuk variabel X (komunikasi internal) yang nilai *korelasi pearson product moment* masing-masing pertanyaan lebih besar dari nilai  $F_{\text{tabel}}$ , sehingga dapat dikatakan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Adapun hasil perhitungan nilai *korelasi pearson product moment* untuk variabel X (komunikasi internal), adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.26**  
**Hasil Uji Validitas Nilai**  
**Variabel X (Komunikasi Internal)**

No	Pertanyaan	Validitas	$F_{\text{tabel}}$	Keterangan
1.	Atasan memberikan informasi atau penjelasan mengenai pekerjaan	0,455	0,312	Valid
2.	Memahami informasi atau penjelasan tugas dari atasan	0,901	0,312	Valid
3.	Dalam rapat memberikan saran atau ide	0,580	0,312	Valid
4.	Atasan memberikan teguran	0,562	0,312	Valid
5.	Atasan memberikan pujian atau penghargaan terhadap prestasi kerja	0,797	0,312	Valid
6.	Atasan memberikan petunjuk teknis dan memusatkan perhatian terhadap masalah dilapangan	0,901	0,312	Valid
7.	Hubungan harmonis antara atasan dan bawahan menjadi senjata yang ampuh dalam peningkatan kinerja dalam mencapai tujuan perusahaan	0,636	0,312	Valid
8.	Atasan mendengarkan dan menanggapi keluhan yang disampaikan seputar pekerjaan dikantor	0,768	0,312	Valid
9.	Mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan atasan	0,581	0,312	Valid
10.	Membicarakan masalah pekerjaan diluar pertemuan resmi atau rapat yang berhubungan dengan pekerjaan kantor	0,440	0,312	Valid
11.	Berbagi informasi mengenai tugas atau kegiatan	0,799	0,312	Valid

	dengan sesama karyawan dikantor			
12.	Ada peraturan dikantor menginformasikan kepada karyawan yang lain	0,781	0,312	Valid
13.	Berkomunikasi dengan sesama karyawan dikantor	0,613	0,312	Valid

Untuk uji reliabilitas variabel X (komunikasi internal), maka penulis akan membandingkan nilai *korelasi pearson product moment table* dengan nilai *alpha cronbach*. Untuk *alpha* sebesar 5% diperoleh nilai sebesar 0,898 karena nilai *alpha cronbach* lebih besar dari nilai *pearson product moment table* (0,312), maka pertanyaan pada variabel X (komunikasi internal) dikatakan reliabel (perhitungannya dapat dilihat pada lampiran).

#### **B. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Peningkatan Kinerja Karyawan (Variabel Y)**

Untuk uji validitas dan reliabilitas instrumen variabel Y (peningkatan kinerja karyawan), penulis menggunakan nilai *alpha* sebesar 5% dari seluruh responden yang berjumlah 40 orang, diperoleh nilai  $F_{\text{tabel}}$  (*korelasi pearson product moment table*) sebesar 0,312 (Hartono,2004:242).

**Tabel 4.27**  
**Uji Validitas Variabel Y**  
**Correlations**

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	TotalY
y1 Pearson Correlation	1	.411**	.972**	.228	.324*	.504**	.594**	.866**

	Sig. (2-tailed)		.008	.000	.157	.042	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y2	Pearson Correlation	.411**	1	.378*	.139	-.031	.199	.557**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.008		.016	.393	.850	.218	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y3	Pearson Correlation	.972**	.378*	1	.230	.368*	.463**	.585**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016		.154	.020	.003	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y4	Pearson Correlation	.228	.139	.230	1	.192	.366*	.419**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.157	.393	.154		.236	.020	.007	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y5	Pearson Correlation	.324*	-.031	.368*	.192	1	.373*	-.080	.392*
	Sig. (2-tailed)	.042	.850	.020	.236		.018	.626	.012
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y6	Pearson Correlation	.504**	.199	.463**	.366*	.373*	1	.433**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.001	.218	.003	.020	.018		.005	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y7	Pearson Correlation	.594**	.557**	.585**	.419**	-.080	.433**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.007	.626	.005		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Tota lY	Pearson Correlation	.866**	.564**	.853**	.533**	.392*	.723**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 4.27 dapat diketahui dari 7 pertanyaan untuk variabel Y (peningkatan kinerja karyawan) yang nilai *korelasi pearson product moment* masing-masing pertanyaan lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ , sehingga dapat dikatakan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Berikut ini nilai *korelasi pearson product moment* untuk variabel Y (peningkatan kinerja karyawan), adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.28**  
**Hasil Uji Validitas Nilai**  
**Variabel Y (Peningkatan Kinerja Karyawan)**

No	Pertanyaan	Validitas	$F_{tabel}$	Keterangan
----	------------	-----------	-------------	------------

1.	Pengetahuan dibidang pekerjaan	0,866	0,312	Valid
2.	Disiplin dan tanggung jawab	0,564	0,312	Valid
3.	Kemampuan bekerja dan inisiatif	0,853	0,312	Valid
4.	Ketelitian	0,533	0,312	Valid
5.	Kerja sama	0,392	0,312	Valid
6.	Kejujuran	0,723	0,312	Valid
7.	Sopan santun terhadap atasan	0,768	0,312	Valid

Untuk uji reliabilitas variabel Y (peningkatan kinerja karyawan) diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 5% sebesar 0,808 karena nilai tersebut lebih tinggi dari nilai *korelasi pearson product moment table* yaitu sebesar 0,312, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang ada pada variabel Y (peningkatan kinerja karyawan) dapat dinyatakan reliabel (perhitungannya dapat dilihat pada lampiran).

### **C. Analisis Hubungan Komunikasi Internal Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan Di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar**

Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu sendiri. misalnya, pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal didalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan (Onong,2004:123).

Pemeliharaan hubungan dengan para karyawan memerlukan komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi maupun dalam perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas dan peningkatan kinerja karyawan.

Untuk melihat adanya hubungan antara variabel X (komunikasi internal) dengan variabel Y (peningkatan kinerja karyawan) di PT. Tasma Puja

Kebun Sei. Kuamang Kampar, penulis menggunakan analisis *correlation product moment* dua variabel (*Bivariate Correlation*) dengan menggunakan SPSS versi 16.0, sebagai berikut :

**Tabel 4.29**  
**Correlations**

		VariabelX	VariabelY
Komunikasi Internal	Pearson Correlation	1	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Peningkatan Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

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

Berdasarkan tabel 4.29 dapat dijelaskan bahwa antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan terdapat hubungan yang signifikan. Hal ini berdasarkan nilai korelasi antara variabel X dengan variabel Y sebesar 0,789 yang berada pada interval 0,70 – 0,90 yang berarti nilai koefisien korelasinya kuat atau tinggi.

Dengan demikian adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar.

#### **D. Uji Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis kita harus mengetahui hubungan variabel independen dengan dependen dan membandingkan  $R_{tabel}$  dengan  $R_{hitung}$ . Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus t, didapat nilai  $R_{hitung}$  0,789 sedangkan untuk  $N=40$  dengan  $\alpha=0,05$ , diperoleh  $R_{tabel}$  0,312 dan karena  $R_{hitung} > R_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) yaitu “Tidak ada hubungan yang signifikan antara komunikasi internal dengan peningkatan

kinerja karyawan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar”, **ditolak**. Sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu “Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar”, **diterima**.

## **E. Pembahasan**

Pada pembahasan penelitian ini menjelaskan hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa komunikasi internal PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar memiliki hubungan yang cukup kuat dalam peningkatan kinerja bagi karyawan. Ini dapat dilihat dari 60% responden yang menjawab baik bahwa pengetahuan dibidang pekerjaan (seperti yang telah dijelaskan pada BAB III).

Komunikasi Internal adalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu sendiri. Misalnya, pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan (Onong,2004:123).

Salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja karyawan adalah dengan cara menjalin hubungan yang baik (*good relationship*) dan komunikasi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain (Muhammad,2009:1).

Hal ini sesuai dengan teori yang dikembangkan oleh Profesor Harry Ingham disebut juga dengan teori Johari Window (Onong,2004:123). Yang menggambarkan tentang tingkah laku manusia dalam menjaga hubungan komunikatif yang terdiri dari Area I, yakni *Open Area* atau Bidang Terbuka menunjukkan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh seseorang disadari sepenuhnya oleh yang bersangkutan, juga oleh orang lain. Ini berarti adanya keterbukaan atau dengan lain perkataan, tidak ada yang disembunyikan kepada orang lain.

Area II, yakni *Blind Area* atau Bidang Buta menggambarkan bahwa perbuatan seseorang diketahui oleh orang lain, tetapi dirinya sendiri tidak menyadari apa yang dilakukannya.

Area III, yakni *Hidden Area* atau Bidang Tersembunyi, adalah kebalikan dari Area II, yakni bahwa yang dilakukan seseorang disadari sepenuhnya olehnya, tetapi orang lain tidak mengetahuinya. Ini berarti bahwa orang ini bersikap tertutup. Ia merasa apa yang dilakukannya tidak perlu diketahui oleh orang lain.

Yang terakhir ialah Area IV, *Unknown Area*, Bidang Tak Dikenal yang menggambarkan bahwa tingkah laku seseorang tidak disadari oleh dirinya sendiri dan tidak diketahui orang lain.

Seseorang manajer atau administrator yang baik, dalam arti kata menyadari pentingnya mengembangkan komunikasi dengan bawahan, akan berusaha memperluas Area I karena semakin luas bidang ini akan semakin

terjalin komunikasi yang sehat, terbuka, dan timbal balik. Ia bersedia untuk mendengarkan pendapat, dan saran, bahkan kritik dari staf atau bawahan.

Dengan pengaruh sikap seorang pemimpin seperti itu akan membuat para karyawan merasa diperlakukan sebagai manusia yang berharga yang akibatnya akan menimbulkan kegairahan kerja pada dirinya

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada manusia yang tidak terlibat komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dihindari, begitu halnya didalam perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan para karyawan, perusahaan yang mempunyai fungsi manajemen harus mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis di antara perusahaan dan karyawan.

Hubungan harmonis sebaiknya dibina secara khusus dalam suatu fungsi atau divisi (bagian) yang memang bertugas mengatur *internal relations*. Fungsi tersebut dilakukan oleh *public relations* atau hubungan masyarakat (Humas) sebagai pengatur laku *employee relations*.

Fungsi manajemen humas adalah menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik bagi perusahaan dengan berperan dalam melakukan komunikasi dua arah yang bertujuan menciptakan saling pengertian, saling menghargai, menciptakan *goodwill*, dan memperoleh dukungan publiknya, demi tercapainya citra perusahaan yang positif. *Employee relations* merupakan salah satu kekuatan perusahaan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam suatu hubungan kerja. Pembinaan karyawan ini dilakukan berkesinambungan dan terus menerus agar tujuan perusahaan tercapai (Rosady,2007:36-37).

Dimana dalam penelitian ini, penulis menghubungkan dua variabel antara komunikasi internal terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar. Berdasarkan uji hipotesis statistik dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* telah membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara dua variabel tersebut.

Hipotesis statistik yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi internal terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar dengan nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,789 dengan tingkat signifikan korelasi (*sig. 2 tailed*) dengan nilai 0,000 yang berarti  $< 0,05$ . Tidak adanya tanda negatif pada angka 0,789 yang menunjukkan arah hubungan yang positif antara kedua variabel.

Perusahaan merupakan salah satu bentuk organisasi yang terdiri dari unsur pemilik perusahaan, pimpinan perusahaan, dan juga karyawan. Sebagai karyawan dalam suatu perusahaan, manusia akan berhadapan dengan karyawan lain, dengan pimpinan perusahaan dan dengan aturan-aturan (kebijakan-kebijakan) yang berlaku. Sekaligus menunjukkan adanya keterikatan dalam pembagian dan pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan.

Komunikasi Internal adalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu sendiri. Misalnya, pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan (Onong,2004:123). Seperti pimpinan memberikan intruksi-intruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan dan lain-lain kepada bawahannya (Dapat dilihat pada

Tabel 3.5, Tabel 3.6, Tabel 3.7, Tabel 3.8, Tabel 3.9, Tabel 3.10, Tabel 3.11, Tabel 3.12, dan Tabel 3.13).

Jadi, organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi, koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan, dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi (Keit Davis dan Jhon W. Newstrom,1993:151).

Dengan demikian komunikasi dua arah secara timbal-balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, pengaduan atau saran para karyawan kepada pimpinan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Dapat dilihat pada Tabel 3.14 dan Tabel 3.15).

Antara komunikasi vertical dengan komunikasi horizontal tersebut kadang-kadang terjadi apa yang disebut dengan komunikasi diagonal. Komunikasi diagonal atau disebut juga komunikasi silang (*cross communication*) adalah komunikasi antara pimpinan dengan pegawai seksi lainnya. Sebagai contoh, seorang supir yang termasuk seksi angkutan berkomunikasi dengan kepala bagian personel, yang secara struktural tidak mencakup seksi angkutan tersebut (Dapat dilihat pada Tabel 3.16 dan Tabel 3.17).

Oleh karena itu, komunikasi dalam organisasi terutama komunikasi internal memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan. Keberhasilan suatu perusahaan adalah dilihat dari peningkatan kinerja karyawan itu sendiri. Suatu perusahaan atau organisasi tidak dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif bila peningkatan atau produktivitas kinerja karyawan rendah.

Dan manusia sebagai tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting dan memegang peranan utama dalam mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Maka diperlukan suatu rangsangan untuk meningkatkan kinerja karyawan, agar diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan (Dapat dilihat pada Tabel 3.18, Tabel 3.19, Tabel 3.20, Tabel 3.21, Tabel 3.22, Tabel 3.23 dan Tabel 3.24).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penyajian data dan analisa data serta dengan perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  (hipotesis nol) yaitu “tidak ada hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar”, **ditolak**. Sedangkan  $H_a$  (hipotesis alternatif) yaitu “adanya hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar Kecamatan Kampar Timur Kabupaten Kampar”, **diterima**.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan komunikasi internal terbukti cukup efektif digunakan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan dalam prestasi kerja maupun dalam pencapaian target yang ingin dicapai perusahaan khususnya di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar.
2. Peningkatan kinerja karyawan mempunyai peranan utama dalam pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan dalam meningkatkan, kualitas kerja dan prestasi atau peningkatan kinerja karyawan.
3. Hubungan antara komunikasi internal dengan peningkatan kinerja mempunyai hubungan yang sangat erat. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi,

penjelasan/penugasan dan lain sebagainya kepada bawahan dan bawahan juga memberikan laporan pelaksanaan tugas, saran, pengaduan dan sebagainya kepada pimpinan.

4. Adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi internal (X) dengan peningkatan kinerja karyawan (Y) yaitu sebesar 0,789 yang berada antara interval 0,70 – 0,90 yang berarti korelasi kuat atau tinggi.

## **B. Saran**

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan hendaknya memperhatikan kebutuhan karyawan seperti menghargai kinerja karyawan, menyediakan ruang yang cukup untuk menyampaikan dan mengungkapkan saran, keluhan atau kritikan.
2. Untuk meningkatkan kualitas kerja, perusahaan hendaknya memperhatikan, mengawasi dan mengontrol setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan agar target yang ditetapkan dapat dicapai dan kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan dalam menghadapi persaingan global.
3. Kepada karyawan PT. Tasma Puja supaya dapat menciptakan komunikasi yang baik dari atasan dengan bawahan, bawah dengan atasan, bawahan dengan bawahan secara timbal balik atau *two-way traffic communication*. Dengan adanya komunikasi yang lancar dari satu pihak dengan pihak lainnya, maka peningkatan kinerja karyawan dapat tercipta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta. 2009.
- Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.1995.
- Ambar, Teguh Sulistiyani, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2003.
- Hasibuan, S.P, Melayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2000.
- Hartono. *Statistik Untuk Penelitian*. Pustaka Pelajar. Pekanbaru. 2004.
- Jalaluddin Rakhmat. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Rosda Karya. Bandung.2005.
- Joseph A. DeVito. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Professional Book.1997
- Kartini, Kartono. *Psikologi Sosial*. Rajawali Press, Jakarta, 2001.
- Kartini, Kartono, *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.1992.
- Keit Davids dan Jhon W. Newstrom.*Prilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.1993.
- Kriyantono, Rachmat.*Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Predana Media Group. 2008.
- Morrisan, M.A. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2008.
- Drs. Onong Uchjana Effendy, M.A. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*.2004.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dr. H. M. Burhan Bungin, S. Sos., M. Si. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana,2007.
- Riduan. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.2008.
- Dasar-dasar Statistik*.Alfabeta.Bandung.2008.
- Richard West, lynn H. Turren. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi*.2008. Jakarta: Salemba Humanika.

- R. Wayne Pace dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya 2006.
- Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- . *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Suharsimi, Arikunto. 1996. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sedermayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju.
- Sigit, Soehardi. *Pengantar Metode Penelitian*. BPFE. Yogyakarta. 2003.
- Stephen P. Robbins, *Prilaku Organisasi*. Edisi ke-10, PT. Indeks, 2008.
- S. Djuansa. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1994.
- Tubs, Stewart L dan Moss Sylvia. *Human Communication: Konteks-konteks Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.