**PENGARUH KOMUNIKASI YANG EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN SERVICE PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk-Tso CABANG BY PASS PADANG**

***INFLUENCE OF EFFECTIVE COMMUNICATION ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE SERVICE IN. ASTRA INTERNATIONAL* Tbk-Tso**

***BRANCH* BY *PASS PADANG***

**Febri Harisandi, Rice Haryati**

*Jurusan Manajamen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti Padang*

*Jl. Veteran Dalam No 26 B, Padang Barat, Padang*

Email :arizk,@gmail.com

**Abstrak**

Kinerja merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan. Kinerja merupakan faktor yang menentukan prestasi suatu instansi atau keberhasilan para sumber daya manusianya dalam menjalankan visi dan misi karyawan. Berkenaan dengan kinerja karyawan bagian service pada PT. Astra Internasional Cabang By Pass Padang berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan terhadap 31 karyawan menunjukkan adanya fenomena-fenomena masih rendahnya kinerja dari sebagian pegawai. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi yang Efektif terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Service pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Metode penelitian sebagai berikut Penelitian Lapangan *(Field Research) dan* Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*. Jenis dan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Populasi adalah seluruh karyawan bagian servis sebanyak 31 orang dan sampel sebanyak 31 orang. Hasil penelitian ditemukan ada variabel komunikasi efektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang

**Kata Kunci** : Komunikasi yang Efektif dan Kinerja

*Abstract*

*Performance is the result or level of success a person as a whole over a certain period in carrying out the task compared with the standard work results, targets or goals or criteria that have been determined. Performance is a factor that determines the achievement of an agency or the success of its human resources in running the vision and mission of employees. With regard to employee performance of service at PT. Astra International Branch By Pass Padang based on initial observations that the authors did to 31 employees showed the phenomenon of the still low performance of some employees. The purpose of this study was to determine Effect of Effective Communication on Employee Performance on Service Section at PT. Astra International Tbk-Tso Branch By Pass Padang. The type of research is quantitative. Research methods are as follows Field Research (Field Research) and Library Research (Library Research). The types and sources of data are primary and secondary data. The population is all employees of the service as many as 31 people and a sample of 31 people. The results of the study found that there are effective communication variables affect the performance of employees Section Service At PT. Astra Internasional Tbk-Tso Branch By Pass Padang.*

***Keywords****: Effective Communication and Performance*

**PENDAHULUAN**

Karyawan yang berkualitas dan profesional menjalankan tugasnya, merupakan kekuatan yang memegang peranan penting bagi intansi dalam menjalankann dan mencapai visi misinya. Pola Sentralistik yang berlaku selama ini, dimana karyawan suatu instansi lebih bersifat pasif dalam artian menjalankan apa yang telah diprogramkan dari pemerintah atas, menyebabkan kurangnya inisiatif dan inovasi karyawan dalam menjalankan tugas instansi.

Kinerja merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan Menurut Suntoro (1999) dalam Nawawi (2012 : 213) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standard, target/sasaran/kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2010).

Kinerja merupakan faktor yang menentukan prestasi suatu instansi atau keberhasilan para sumber daya manusianya dalam menjalankan visi dan misi karyawan. Kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik, dimana semua program sudah berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan, akan tetapi masih adanya masalah yang ada ditemukan dilapangan dimana para karyawan dituntut bekerja dengan kilat dalam arti karyawan bekerja tanpa mengenal lelah, dengan sistem kerja seperti ini akan memicu terjadinya rendahnya ketaatan karyawan dalam memenuhi peraturan seperti jam masuk pagi yang karyawan datang tidak tepat pada waktunya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu terciptanya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan.

Komunikasi yang terjalin dengan baik akan menimbulkan pengertian dan kenyamanan dalam bekerja. Namun sesuai dengan pernyataan tersebut seberapa besar fungsi komunikasi berperan dalam organisasi sering terabaikan. Hal yang seperti inilah yang sering terjadi didalam pengembangan organisasi modern tentang terjadinya kesalahan persepsi (misunderstanding) dalam komunikasi dua arah antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan dalam organisasi. Untuk mewujudkan keselarasan kerja dalam memenuhi dua kepentingan masing-masing anggota organisasi diperlukan kerjasama antar anggota.

Permasalahan yang sering timbul dalam perusahaan besar dalam hal komunikasi adalah terjadinya “*miss communication*” antara atasan dengan bawahannya. Ini berarti adanya kesalahpahaman antara maksud yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan dengan apa yang diterima oleh penerima pesan. Persoalan yang serius muncul apabila atasan dalam mengkomunikasikan perintah kepada bawahan salah dimengerti atau apabila peringatan dari seorang manajer puncak disampaikan dengan menyimpang dari maksudnya. Ini semua mengakibatkan kemacetan dalam berkomunikasi.

Hal ini akan menurunkan kinerja karyawan dalam bekerja dan dapat berpengeruh pada prestasi kerja karyawan di perusahaan. Mereka akan cenderung merasa tidak tentram dalam melaksanakan pekerjaan mereka sehingga membawa akibat bagi realisasi tujuan perusahaan. Organisasi suatu perusahaan tidak dapat efektif berfungsi bila tidak terdapat kinerja karyawannya serta keterampilan komunikasi antara atasan dengan bawahannya. Agar komunikasi menjadi efektif haruslah ada pengertian. Dengan kata lain, keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh komunikasi internal perusahaan yang berupa komunikasi antara atasan dengan bawahannya dalam bentuk komunikasi kebawah (*downward communication*) dan komunikasi dari bawahan ke atasan (*upward communication*). Dengan demikian diharapkan dapat membangkitkan keinginan para karyawan untuk bekerja lebih baik guna merealisasikan tujuan perusahaan tersebut.

Berkenaan dengan kinerja karyawan bagian service pada PT. Astra Internasional Cabang By Pass Padang berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan terhadap 31 karyawan menunjukkan adanya fenomena-fenomena masih rendahnya kinerja dari sebagian pegawai, indikasi dari rendahnya kinerja sebagian pegawai hal ini dapat terlihat pada tabel berikut :

**Permasalahan yang berkenaan dengan Kinerja pegawai dari 31 Orang Karyawan PT. Astra internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Permasalahan** | **Orang** |
| 1 | Penyelesaian pekerjaan asal jadi | 5 orang |
| 2 | Penyerahan hasil pekerjaan tidak tepat waktu | 5 orang |
| 3 | Kemampuan teknis dalam penyelesaian pekerjaan rendah | 5 orang |
| 4 | Penguasaan tugas ekstra dan mendesak dari pegawai masih rendah | 2 orang |
| 5 | Rendahnya kerjasama pegawai dalam bekerja | 4 orang |
| 6 | Rendahnya penyesuan diri dalam perubahan pekerjaan | 6 orang |
| 7 | Rendahnya inisiatif pegawai dalam bekerja | 5 orang |

Berdasarkan tabel di atas maka dapat terlihat pada service pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang, dimana masih banyaknya karyawan yang menyelesaikan pekerjaannya yang asal jadi, rendahnya penyesuaian diri dalam perubahan pekerjaan, penyerahan hasil pekerjaan yang tidak tepat waktu dan rendahnya komunikasi organisasi dalam bekerja.

Berdasarkan fenomena di atas peneliti menuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul ”**Pengaruh Komunikasi yang Efektif terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Service pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang.”**

**Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang hendak diteliti yaitu :

1. Indikator apakah yang dominan pada komunikasi efektif dan kinerja karyawan bagian service pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang ?
2. Apakah komunikasi efektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian service pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang ?

**TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah, dan hipotesis di atas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui indikator apa dominan pada komunikasi efektif dan kinerja karyawan bagian service pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan bagian service pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang.

**Kinerja**

Menurut Mahsum (2009) dalam Sembiring (2012 : 81) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning*. Kinerja menurut *The Sriber* dalam Kamus Bantam *English Dictionery* (1979) bahwa kinerja adalah akar kata *perform* yang mempunyai beberapa *entries* sebagai berikut :

* 1. Melakukan, menjalankan dan melaksanakan.
  2. Memenuhi, menjalanakan kewajiban suatu nazar.
  3. Menjalankan suatu karakter dalam suatu permainan
  4. Menggambarkan dengan alat suara atau musi.
  5. Melaksanakan atau menyempurnakan suatu tanggung jawab.
  6. Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permaianan.
  7. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (Nawawi, 2012 : 212)

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Sedangkan menurut Nawawi (2012) faktor–faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal antara lain sikap, kemampuan, komitmen, minat, disiplin, budaya organisasi, intelegensi, motivasi dan kepribadian. Sedangkan yang termasuk faktor eksternal meliputi sarana dan prasarana, intensif atau gaji, komitmen, suasana kerja dan lingkungan kerja, iklim organisasi dan gaya kepemimpinan.

Steers (1990) dalam Mulyadi (2011) berpendapat bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, sikap, semangat kerja, lingkungan kerja dan minat dan komitmen terhadap tugasnya. Sementara menurut Gallerman, (1984) dalam Mulyadi (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah dimulai dari individu itu sendiri, seperti; bakat, sifat, minat, usia dan jenis kelamin, pendidikan dan pengalaman, motivasi dan sebagainya.

**Indikator Kinerja**

Kinerja pegawai adalah kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai yang bertugas di Balai Karatina Pertanian Kelas I Padang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari kajian teori kinerja di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mengukur kinerja pegawai dapat ditentukan melalui indikator sebagaimana menurut Flippo (1990) dan Mas’ud (2010) :

* + - * 1. Kualitas kerja, Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.
        2. Kuantitas kerja, Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, sejumlah siklus yang diselesaikan.
        3. Ketepatan Waktu, Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia utnuk aktivitas orang lain.
        4. Efektivitas, Tingkat penggunaan sumber daya manusia dalam orgnaisasi dengan maksud menikan keuntungan dan mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya manusia.
        5. Komitmen Kerja, Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab terhadap perusahaan.

**Komunikasi Efektif**

Komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Sepanjang rentang waktu dalam kehidupan, manusia tidak pernah lepas dari dari aktivitas komunikasi antara satu individu dengan individu yang lainnya atu kelompok komunitas. Bahkan sedang sendirian seseorang tidak lepas dari proses komunikasi paling tidak dengan diri sendiri (Arifin, 2010).

Komunikasi Efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi Efektif adalah saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Komunikasi Efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi Efektif adalah saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan (Admin, 2012).

Menurut Nuriana (2008) dalam Admin (2012) indikator komunikasi efektif adalah :

1. Pengetahuan (*knowledge*) merupakan kemampuan mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.
2. Keterampilan (*skills*) merupakan kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan serta kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
3. Sikap (*Attitude*) merupakan kemampuan dalam berkreativitas dalam bekerja, semangat yang tinggi dalam bekerja dan kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian

**METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan di PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang. populasi adalah seluruh karyawan bagian servis sebanyak 31 orang, sampel 31 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

**Analisis dan Pembahasan**

**Analisis Deksriptif**

1. skor rata-rata variabel kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang yang terdiri-dari 10 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 3,37 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 67,44%. Hal ini menunjukan bahwa variabel kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang dalam kategori **Baik.** Berdasarkan analisis deskriptif terlihat indikator kuantitas kerja yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 71,61%, oleh sebab itu jika perusahaan ingin meningkatkan lebih tinggi kinerja karyawan maka kualitas kerja yang lebih diperhatikan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan yang berprestasi dan sebagainya**.**
2. skor rata-rata variabel komunikasu efektif pada karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang yang terdiri-dari 15 pertanyaan, dimana nilai rerata 3,65 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 73,03%. Hal ini menunjukan bahwa variabel komunikasi efektif yang dirasakan dalam kategori **Baik.** Berdasarkan analisis deskriptif di atas terlihat indikator yang paling dominan pada variabel komunikasi efektif adalah sikap kerja yaitu sebesar 73,76%, oleh sebab itu jika perusahaan ingin meningkatkan komunikasi yang efektif antara sesama karyawan dan karyawan dengan atasan maka langkah pertama adalah memimgkatkan keterampilan kerja karyawan

**Uji Instrumen**

1. semua item kinerja 1 sampai item kinerja 15 adalah valid dimana nilai *correlated item total correlation* > 0,3640.
2. semua item komunikasi yang efektif 1 sampai item komunikasi yang efektif 10 adalah valid dimana nilai *correlated item total correlation* > 0,3640
3. semua item pertanyaan realibel. Semua variabel realibel disebabkan karena hasil *correlated total item corelation* besar dari 0,3640 (untuk n=30 r table=0,3640).

**Pengujian Prasyarat Analisis (Uji Asumsi Klasik)**

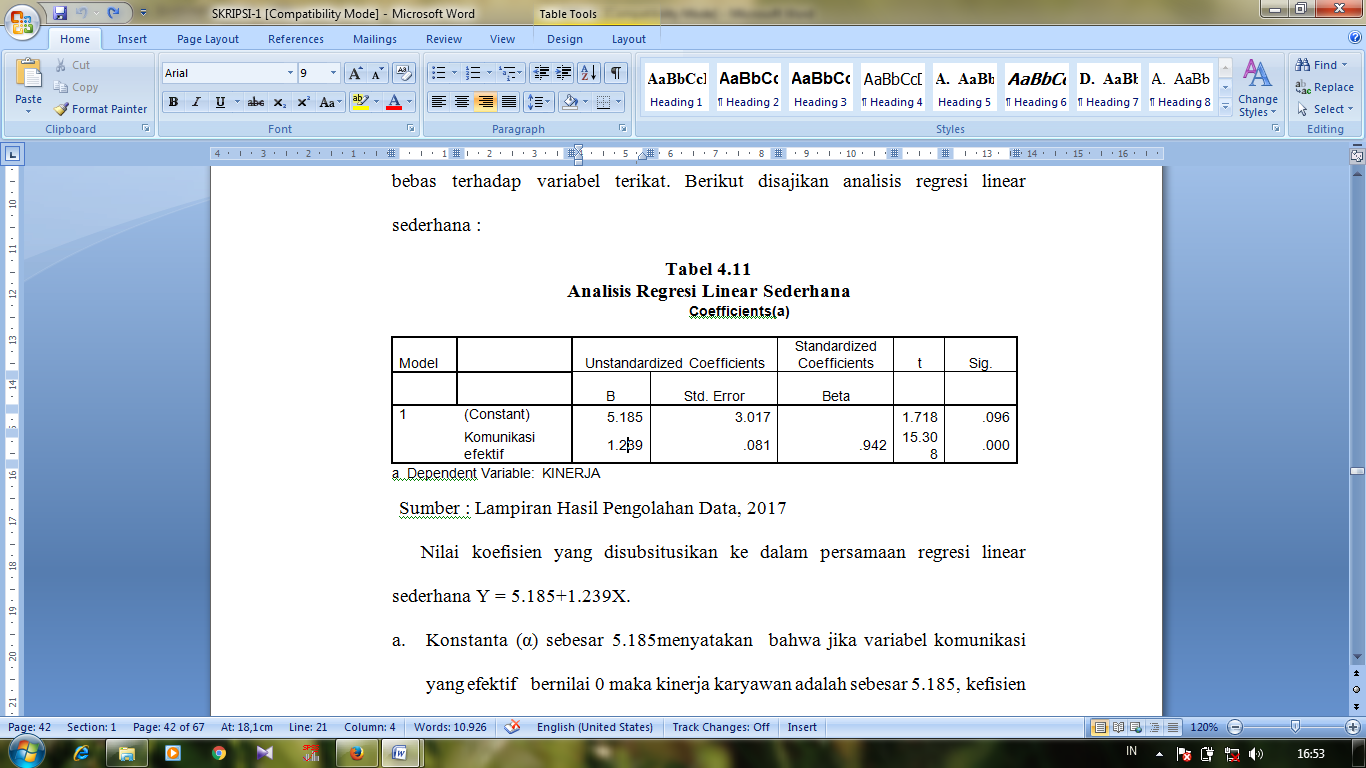
1. **Uji Normalitas**

nilai Asym.Sig (2-tailed) untuk variabel kinerja (Y) 0,426, variabel komunikasi efektif (X) sebesar 0,232, jadi dapat disimpulkan bahwa nilai Asym.Sig (2-tailed) dari semua variabel penelitian nilainya lebih besar dari tingkat signifikan yang digunakan pada penelitian ini (= 0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian berdistribusi normal, dengan demikian analisis regresi linear berganda dapat dilaksanakan karena data telah berdistribusi normal.

1. **Uji Linearitas**

nilai Asym.Sig (2-tailed) untuk variabel harga (X1) sebesar 0,000, jadi dapat disimpulkan bahwa nilai Asym.Sig (2-tailed) dari semua variabel penelitian nilainya kecil dari tingkat signifikan yang digunakan pada penelitian ini (= 0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi efektif mempunyai hubungan yang linearitas dengan variabel kinerja.

**Analisis Regresi Linear Sederhana**

****

Nilai koefisien yang disubsitusikan ke dalam persamaan regresi linear sederhana Y = 5.185+1.239X.

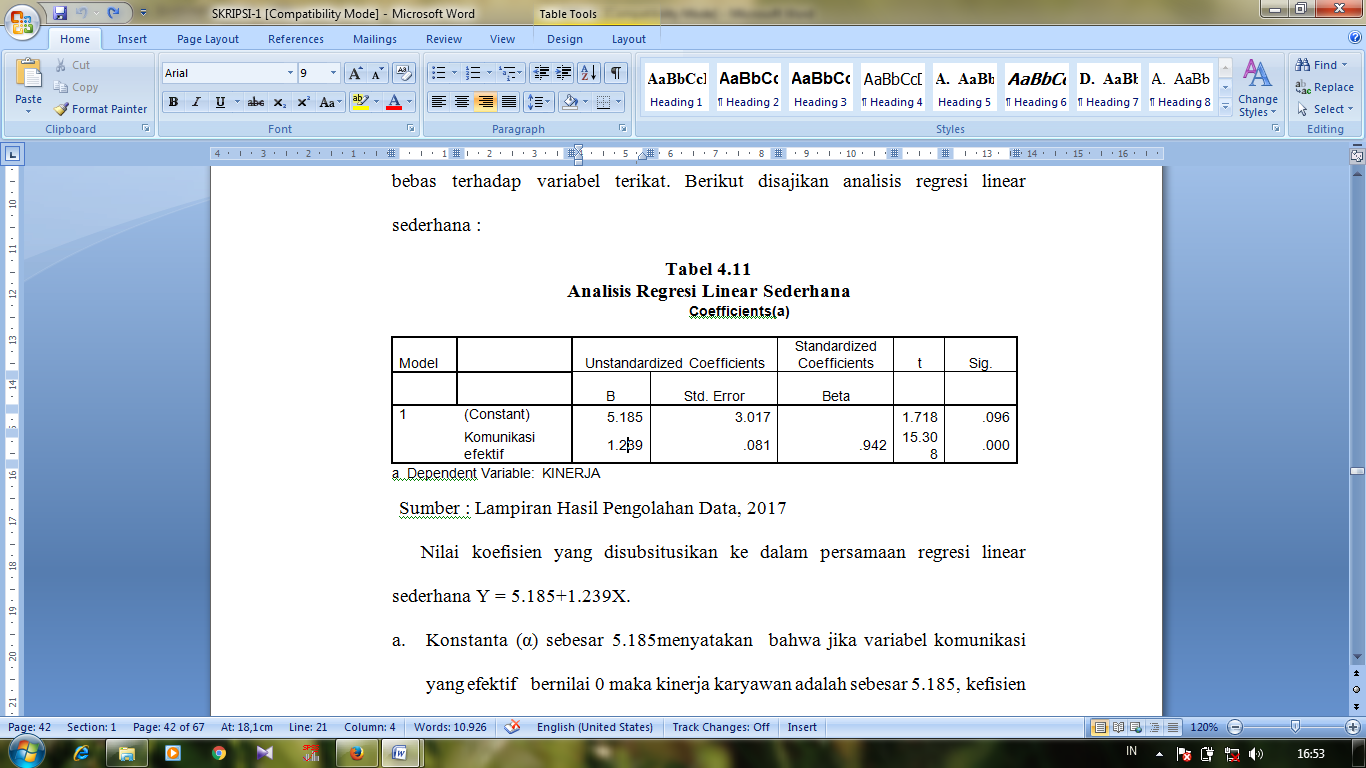
1. Konstanta (α) sebesar 5.185menyatakan bahwa jika variabel komunikasi yang efektif bernilai 0 maka kinerja karyawan adalah sebesar 5.185, kefisien regresi linear sederhana (β) sebesar 1.239 pada variabel komunikasi yang efektif, maka dapat menyebabkan kenaikan sebesar 1.239 satuan pada kinerja karyawan.
2. Koefisien komunikasi yang efektif adalah sebesar 1.239 artinya komunikasi yang efektif berpengaruh positif terhadap kinerja kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang, jika komunikasi efektif dinaikan satu satuan maka kinerja staf karyawan akan naik sebesar 1.239 satuan

**Determinasi ( *R Square*)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .514(a) | .264 | .240 | 4.603 |

Hasil Nilai R2 *(R-Square)* digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi dari variabel independen secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel dependent. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai Uji R2 *(R-Square)* adalah sebesar 0,264 hal ini berarti besarnya pengaruh komunikasi efektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang adalah sebesar 26,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk ke dalam model penelitian.

**Pengujian Hipotesis**

****

Nilai t hitung 15.308 dan nilai (sig = 0,000< 0,05). Dengan df = 31-1-= 30 diperoleh ttabel sebesar 1.697, dari hasil di atas dapat dilihat thitung  > ttabel atau 15.308 > 1.697, maka variabel komunikasi efektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan adanya Pengaruh komunikasi efektif beterhadap kinerja karyawan, oleh sebab itu sebaiknya pimpinan bertindak secara bijaksana agar timbul tingkat kepuasan pegawai dalam bekerja dna akan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja pegawai dalam bekerja. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Eka (2014), Hasna (2011), dan Taufik (2010) dimana pada hasil penelitian mereka ditemukan ada pengaruh kepemimpinan terhadap efektivitas kerja Pegawai.

Skor rata-rata variabel kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang yang terdiri-dari 10 pertanyaan, TCR sebesar 67,44%. Hal ini menunjukan bahwa variabel kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang dalam kategori **Baik.** Berdasarkan analisis deskriptif terlihat indikator kuantitas kerja yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 71,61%, oleh sebab itu jika perusahaan ingin meningkatkan lebih tinggi kinerja karyawan maka kualitas kerja yang lebih diperhatikan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan yang berprestasi dan sebagainya**.**

Skor rata-rata variabel komunikasu efektif pada karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang yang terdiri-dari 15 pertanyaan, dengan TCR sebesar 73,03%. Hal ini menunjukan bahwa variabel komunikasi efektif yang dirasakan dalam kategori **Baik.** Berdasarkan analisis deskriptif di atas terlihat indikator yang paling dominan pada variabel komunikasi efektif adalah sikap kerja yaitu sebesar 73,76%, oleh sebab itu jika perusahaan ingin meningkatkan komunikasi yang efektif antara sesama karyawan dan karyawan dengan atasan maka langkah pertama adalah memimgkatkan keterampilan kerja karyawan.

Nilai t hitung 15.308 dan nilai (sig = 0,000< 0,05). Dengan df = 31-1-= 30 diperoleh ttabel sebesar 1.697, dari hasil di atas dapat dilihat thitung  > ttabel atau 15.308 > 1.697, maka variabel komunikasi efektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang.

Hasil Nilai R2 *(R-Square)* digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi dari variabel independen secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel dependent. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai Uji R2 *(R-Square)* adalah sebesar 0,264 hal ini berarti besarnya pengaruh komunikasi efektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra Internasional Tbk-Tso Cabang By Pass Padang adalah sebesar 26,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk ke dalam model penelitian.

Komunikasi yang terjalin dengan baik akan menimbulkan pengertian dan kenyamanan dalam bekerja. Namun sesuai dengan pernyataan tersebut seberapa besar fungsi komunikasi berperan dalam organisasi sering terabaikan. Hal yang seperti inilah yang sering terjadi didalam pengembangan organisasi modern tentang terjadinya kesalahan persepsi (*miss understanding*) dalam komunikasi dua arah antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan dalam organisasi. Untuk mewujudkan keselarasan kerja dalam memenuhi dua kepentingan masing-masing anggota organisasi diperlukan kerjasama antar anggota.

Permasalahan yang sering timbul dalam perusahaan besar dalam hal komunikasi adalah terjadinya “*miss communication*” antara atasan dengan bawahannya. Ini berarti adanya kesalahpahaman antara maksud yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan dengan apa yang diterima oleh penerima pesan. Persoalan yang serius muncul apabila atasan dalam mengkomunikasikan perintah kepada bawahan salah dimengerti atau apabila peringatan dari seorang manajer puncak disampaikan dengan menyimpang dari maksudnya. Ini semua mengakibatkan kemacetan dalam berkomunikasi.

Penelitian ini didukung oleh Hasna (2011), meneliti tentang pengaruh komunikasi efektif dan pelatihan terhadap kinerja pegawai SLTP Negeri 12 Pariaman. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan uji F dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan ada pengaruh komunikasi efektif dan pelatihan terhadap kinerja pegawai. Besarnya pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja sebesar 61,2% dengan nilai sig sebesar 0.014, pelatihan terhadap kinerja sebesar 22,1% dengan nilai sig sebesar 0.024. Hasil uji determinasi ditemukan besarnya pengaruh komunikasi efektif dan pelatihan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 67,2%.

Hal ini akan menurunkan kinerja karyawan dalam bekerja dan dapat berpengaruh pada prestasi kerja karyawan di perusahaan. Mereka akan cenderung merasa tidak tentram dalam melaksanakan pekerjaan mereka sehingga membawa akibat bagi realisasi tujuan perusahaan. Organisasi suatu perusahaan tidak dapat efektif berfungsi bila tidak terdapat kinerja karyawannya serta keterampilan komunikasi antara atasan dengan bawahannya. Agar komunikasi menjadi efektif haruslah ada pengertian. Dengan kata lain, keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh komunikasi internal perusahaan yang berupa komunikasi antara atasan dengan bawahannya dalam bentuk komunikasi kebawah (*downward communication*) dan komunikasi dari bawahan ke atasan (*upward communication*). Dengan demikian diharapkan dapat membangkitkan keinginan para karyawan untuk bekerja lebih baik guna merealisasikan tujuan perusahaan tersebut.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

1. Indikator yang dominan pada masing-masing variabel

a. Skor rata-rata variabel kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang dimana nilai rata-rata 3,37 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 67,44% dengan kategori **Baik.** Berdasarkan analisis deskriptif terlihat indikator kuantitas kerja yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 71,61%.

**b.** Skor rata-rata variabel komunikasu efektif pada karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang dimana nilai rerata 3,65 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 73,03% dengan kategori **Baik.** Berdasarkan analisis deskriptif di atas terlihat indikator yang paling dominan pada variabel komunikasi efektif adalah sikap kerja yaitu sebesar 73,76%.

2. Nilai t hitung 15.308 dan nilai (sig = 0,000< 0,05). Dengan df = 31-1-= 30 diperoleh ttabel sebesar 1.697, dari hasil di atas dapat dilihat thitung  > ttabel atau 15.308 > 1.697, maka variabel komunikasi efektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang.

**Saran**

1. Sebaiknya perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bagian Service Pada PT. Astra InternasionaL Tbk-Tso Cabang By Pass Padang dengan cara memperbaiki komunikasi antara sesama karyawan dan antara karyawan dengan pimpinan
2. Sebaiknya perusahaan memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Perusahaan lebih menciptakan kondusi lingkungan kerja yang kondusif terjalin komunikasi yang efektif antara sesama karyawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arifin, 2010. *Komunikasi Efektif*. Bumi Aksara. Jakarta.

Admin. 2012. *Komunikasi Efektif*. Rieneka Cipta. Jakarta.

Arikunto. 2010. *Metodelogi Penelitian*. Rieneka Cipta. Jakarta.

Barnawi dan Mohammad Arifin. 2012. *Kinerja Guru Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz

Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Idris. 2014. *Analisis Data Kuantitatif*. UNP Padang.

Kartini, Kartono. 2011*. Pemimpin* dan Kepemimpinan. Rajawali Pers. Jakarta.

Mas’ud. 2010. *Survei Diagnosis Organisasi Konsep dan Aplikasi*. Erlangga. Jakarta

Manulang, Agussalim, 2016. *Metodologi Penelitian*. Ekasakti Express. Universitas Ekaskti. Padang.

Mangkunegara. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Rafika Aditama. Bandung.

Mulyadi. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.

Nawawi. 2012. Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja. Kencana. Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Biroktasi*. Alfabeta. Bandung.

Rivai. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Jakarta.PT. Pustaka Gramedia Utama.

Sembiring. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Fokus Media. Bandung.

Siagian. 2010. *Organisasi, Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.

Sinungan, Muchdarsyah. 2015. *Produktivitas apa dan Bagaimana*. Bumi Aksara. Jakarta.