

SISTEM KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT MITSU CITRA MANDIRI MEDAN

Evo M.T. Damanik
Politeknik Mandiri Bina Prestasi

ABSTRACT

Communication is a process in conveying information in the form of feelings, thoughts, facts, ideas, and opinions to others important for the existence of a feedback relationship and to achieve success in goals. The purpose of this Final Project research is to find out and compare the theory and reality of how the "Communication System in Improving Employee Performance at PT Mitsi Citra Mandiri Medan". The subject of this study was PT Mitsi Citra Mandiri Medan. The type of data used in this study is Qualitative data because the author wants to explain the phenomenon by collecting data in detail and clearly, with primary data sources because the author wants to develop data for the completeness of the study by taking data directly, the data collection techniques used by the author are observation, literature studies, and questionnaires. From the results of research conducted by the author at PT Mitsi Citra Mandiri Medan, the employee communication system plays an important role and greatly affects performance, where good communication between employees can improve employee performance in the company so that performance runs cooperatively, kolabotif, effectively, and efficiently. Thus, the communication system becomes the most important part in improving employee performance.

Keywords : communication, employee, performance

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, manusia memerlukan komunikasi agar dapat berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi dan interaksi selalu terjadi bersamaan. Komunikasi merupakan suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengangkat judul "Sistem Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Mitsi Citra Mandiri Medan".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah "Bagaimanakah Sistem Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Mitsi Citra Mandiri Medan?".

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah "untuk mengetahui Sistem Komunikasi

Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Mitsi Citra Mandiri Medan".

2. LANDASAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Kata atau istilah "komunikasi dalam Bahasa Inggris "*communication*" berasal dari Bahasa Latin "*communicates*" yang berarti "berbagi" atau "menjadi milik bersama. Kata "komunikasi" berasal dari bahasa latin *Communicare* yang berarti "berpartisipasi" atau memberitahu.

2.1.2 Karakteristik Komunikasi

Berdasarkan definisi komunikasi dari para ahli, komunikasi menurut Lubis (2020:3) memiliki karakteristik, yaitu:

- Komunikasi adalah suatu proses
- Komunikasi adalah upaya yang disengaja dan mempunyai satu tujuan
- Komunikasi menuntut adanya partisipasi dan kerja sama
- Komunikasi bersifat simbolis atau lambang
- Komunikasi menembus ruang dan waktu

2.1.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Mulyana dalam Ngalimun (2021:30), menyatakan ada 4 (empat) fungsi komunikasi yaitu:

- a. Fungsi komunikasi sosial
- b. Fungsi komunikasi ekspresif
- c. Fungsi komunikasi ritual
- d. Fungsi komunikasi instrumental

2.1.4 Komponen Komunikasi

Kata “komponen” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia KBBI adalah unsur, yang berarti bagian yang berperan. Jika dihubungkan dengan komunikasi maka maknanya unsur atau bagian yang berperan dalam proses komunikasi. Menurut Lubis (2020:04), berdasarkan dari definisi di atas terdapat beberapa komponen yang sangat berperan penting dalam proses komunikasi yaitu:

- a. Komunikator (*communicator*) yaitu sumber pengirim berita
- b. *Encode* adalah proses penerimaan pesan
- c. Pesan atau berita (*message*) atau ide yang disampaikan
- d. *Decode* adalah proses penerimaan pesan
- e. Komunikan (*communicate*) yaitu orang yang menerima berita, yang ditafsirkan melalui pendengaran, penglihatan
- f. Tanggapan atau respons (*feedback*)

2.1.5 Bentuk Komunikasi

Menurut Puspitasari dan Lubis (2020:15), ada dua bentuk komunikasi yang digunakan yaitu: (a) Komunikasi Verbal, dan (b) Komunikasi Nonverbal

2.1.6 Media Komunikasi

Menurut Lubis (2020:11), secara umum keberadaan media komunikasi berfungsi sebagai berikut:

- a. Untuk memperjelas informasi yang disampaikan
- b. Untuk mempermudah penyampaian informasi
- c. Untuk mempersingkat waktu penyampaian informasi
- d. Untuk membangkitkan daya tarik bagi konsumen

2.1.7 Hubungan dan Prinsip Komunikasi

Menurut Lubis (2020:12), hubungan komunikasi yang berkembang dalam lingkungan internal organisasi, yaitu:

- a. Hubungan Tegak (vertical)
- b. Hubungan Datar (horizotal)
- c. Hubungan Diagonal

2.1.8 Proses Komunikasi

Menurut Efendi dan Wandu, dkk (2019:22), proses komunikasi dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu sebagai berikut:

- a. Proses Komunikasi Primer
- b. Proses Komunikasi Sekunder

2.1.9 Faktor Keberhasilan Komunikasi

Menurut Quible dan Lubis (2020:7-8), keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Faktor keberhasilan komunikasi dari sudut komunikator
 - 1) Kecakapan komunikator
 - 2) Sikap komunikator
 - 3) Pengetahuan komunikator
 - 4) Sistem sosial
 - 5) Fisik dan indera komunikator
- b. Faktor keberhasilan komunikasi dari sudut komunikan
 - 1) Kecakapan komunikan
 - 2) Sikap komunikan
 - 3) Pengetahuan komunikan
 - 4) Sistem sosial
 - 5) Fisik dan indera komunikan

2.1.10 Faktor Penghambat Komunikasi

Hambatan komunikasi memerlukan identifikasi permasalahan agar dapat meminimalisasi kegagalan. Menurut Lubis (2020:9), kegagalan komunikasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Kecakapan yang kurang baik
- b. Sikap kurang tepat
- c. Pengetahuan yang kurang
- d. Kurang memahami situasi dan kondisi sosial
- e. Prasangka yang tidak mendasar
- f. Kesalahan bahasa
- g. Jarak komunikator dan penerima
- h. Indera yang rusak
- i. Komunikasi yang berlebihan
- j. Komunikasi satu arah

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja (*performance*) sering diartikan sebagai prestasi kerja, efektivitas kerja, hasil kerja, pencapaian tujuan, produktifitas kerja dan berbagai istilah lainnya.

2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dalam Sesparmardi kinerja karyawan memiliki 6 (enam) indikator, yaitu:

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan waktu

- d. Efektivitas
- e. Kemandirian
- f. Komitmen kerja

2.2.3 Peranan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut sudexo terdapat 6 (enam) peranan komunikasi terhadap kinerja karyawan yakni:

- a. Manajemen menjadi lebih baik
- b. Kerja sama tim meningkat
- c. Mekanisme *feedback* semakin terbangun
- d. Moral karyawan meningkat
- e. Keterlibatan karyawan semakin besar
- f. Kepercayaan antar tim semakin kuat

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Kasmir (2020:189), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan dan Keahlian
- b. Pengetahuan
- c. Rancangan Kerja
- d. Kepribadian
- e. Motivasi kerja
- f. Lingkungan kerja

2.2.5 Penilaian Kinerja

Pengertian penilaian kerja atau *performance appraisal* adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi.

2.2.6 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Kasmir (2018:196), penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan antara lain yaitu:

- a. Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan
- b. Keputusan penempatan
- c. Perencanaan dan pengembangan karier
- d. Kebutuhan latihan dan pengembangan
- e. Penyesuaian kompensasi
- f. Inventori kompetensi karyawan
- g. Kesempatan kerja adil
- h. Komunikasi efektif antara atasan bawahan
- i. Budaya kerja
- j. Menerapkan sanksi

2.2.7 Proses Penilaian Kinerja

Menurut Kasmir (2018:186), menjelaskan ada beberapa proses penilaian kinerja yang dilakukan dengan cara, yaitu:

- a. Menyusun rencana kerja
- b. Pelaksanaan
- c. Pembinaan
- d. Pengawasan dan peninjauan
- e. Mengendalikan

2.2.8 Pengukuran Kinerja

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2017:173), membagi tipe ukuran kinerja berdasarkan lingkup penggunaannya yaitu:

- a. Ukuran Individual
- b. Ukuran Tim
- c. Ukuran Organisasional

2.2.9 Masalah Dalam Penilaian Kinerja

Menurut Harvard dalam Wibowo (2017:196), mengingatkan bahwa dalam penilaian kinerja perlu dihindari adanya 2 (dua) masalah, yaitu:

- 1. Penilaian kinerja hanya akan berharga apabila dilakukan secara serius dan dengan perhatian dan objektivitas.
- 2. Manajer tidak terlalu baik dalam mengukur kinerja terhadap tujuan.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Adapun Subjek penelitian ini adalah PT Mitsi Citra Mandiri Medan. Adapun objek penelitian ini adalah para karyawan pada PT Mitsi Citra Mandiri Medan yang berhubungan dengan sistem komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Mitsi Citra Mandiri Medan, yang bergerak di bidang jasa penyaluran bahan bakar minyak bersubsidi (*Bunker Service*). Adapun waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari 2022 sampai Mei 2022.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data

Menurut Tersiana (2022:10), ada 2 (dua) jenis data penelitian bila ditinjau dari jenis data analisisnya, yaitu:

- a. Data kualitatif
- b. Data kuantitatif

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan penulis adalah data kualitatif.

3.3.2 Sumber data

Menurut Surjaweni (2022:73), menyatakan sumber data merupakan subjek dari mana asal data penelitian diperoleh. Menurut Tersiana (2022:75), menjelaskan ada jenis data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan penulis adalah data primer.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:270), menyatakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam pengumpulan data ini, digunakan beberapa metode yaitu:

- Observasi
- Studi Kepustakaan
- Angket/kuisiner

3.5 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:131), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Frekuensi responden berdasarkan usia

No.	Usia	Responden	Presentase
1	21-25	1	5.6 %
2	26-30	5	27.8 %
3	30>	12	66.7 %
Jumlah		18	100 %

(Sumber: Data responden 2022)

Berdasarkan data mengenai karyawan pada tabel 4.1 bahwa total keseluruhan responden berjumlah 18 karyawan yang diantaranya 21-25 tahun, 26-30 tahun, 30 tahun ke atas. Dimana usia 30 tahun ke atas lebih mendominasi/ lebih banyak untuk memberikan pernyataan atau jawaban dari kuisiner dalam variable sistem komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Misi Citra Mandiri Medan dengan presentase 66.7%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden	Presentase
1	Laki-laki	6	33.3 %
2	Perempuan	12	66.7 %
Jumlah		18	100 %

(Sumber: Data responden 2022)

Berdasarkan data penelitian yang penulis terima pada PT Mitsi Citra Mandiri Medan, berdasarkan Jenis kelamin pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa perempuan lebih mendominasi dalam memberikan pernyataan atau jawaban sebanyak 12 karyawan dari total responden 18 karyawan dengan jumlah presentase 66.7% dari 100%. Sedangkan untuk responden laki-laki terdiri dari 6 karyawan dimana dengan hasil presentase 33.3% dari 100%.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Frekuensi responden berdasarkan pendidikan

No.	Pendidikan	Responden	Presentase
1	D3	8	44.4 %
2	S1	10	55.6 %
3	S2	0	0 %
Jumlah		18	100 %

(Sumber: Data responden 2022)

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada PT Mitsi Citra Mandiri Medan dalam tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden pendidikan sangat berpengaruh mendukung pada komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dimana jumlah responden yaitu 18 karyawan dengan total presentase 100%. Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan S1 lebih mendominasi dengan jumlah responden 10 orang dan hasil presentase 55.6%, dimana pendidikan S1 memberikan jawaban kuisiner terbanyak dalam mendukung sistem komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, peranan komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan dapat dijelaskan pada tabel di bawah

ini. Berikut hasil olahan data variable komunikasi setiap responden:

Tabel 4.4 hasil olahan data variabel komunikasi

No. Responden	Pertanyaan			Skor Total
	X1	X2	X3	
1	4	3	4	11
2	5	3	3	11
3	5	3	3	11
4	5	3	3	11
5	5	5	5	15
6	5	4	4	13
7	5	4	3	12
8	5	5	5	15
9	5	4	4	13
10	5	3	4	12
11	5	3	3	11
12	5	5	4	14
13	5	4	4	13
14	4	4	4	12
15	4	5	3	12
16	5	3	3	11
17	4	4	2	10
18	4	4	4	12
Total				219

(Sumber: Data responden 2022)

Berikut hasil olahan data variabel kinerja karyawan pada setiap responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5 hasil olahan data variabel kinerja karyawan

No. Responden	Pertanyaan			Skor Total
	Y1	Y2	Y3	
1	3	3	4	10
2	4	4	3	11
3	3	1	3	7
4	4	4	4	12
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	3	4	4	11
8	5	4	5	14
9	4	4	5	13
10	3	3	3	9
11	4	4	3	11
12	4	4	5	13
13	2	3	2	7
14	3	4	4	11
15	3	4	4	11
16	4	3	3	10
17	3	4	3	10
18	3	3	3	9
Total				190

(Sumber: Data responden 2022)

Sangat setuju = 5
Setuju = 4
Kurang setuju = 3

Tidak setuju = 2
Sangat tidak setuju = 1

Berikut merupakan rekapitulasi hasil olahan data angket dari setiap variabel komunikasi dengan variabel kinerja karyawan dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil olahan data angket

X	Y	X ²	Y ²	XY
11	10	121	100	110
11	11	121	121	121
11	7	121	49	77
11	12	121	144	132
15	9	225	81	135
13	12	169	144	156
12	11	144	121	132
15	14	225	196	210
13	13	169	169	169
12	9	144	81	108
11	11	121	121	121
14	13	196	169	182
13	7	169	49	91
12	11	144	121	132
12	11	144	121	132
11	10	121	100	110
10	10	100	100	100
12	9	144	81	108
219	190	2699	2068	2326

(Sumber: Data responden 2022)

Untuk mengetahui hasil validasi digunakan rumus kolerasi pearson. Kolerasi pearson adalah alat analisis statistic yang digunakan untuk melihat keeratan hubungan linear antara 2 variabel yang skala datanya adalah interval atau rasio. Berikut rumusnya:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

n = banyaknya pasangan data X dan Y
 $\sum x$ = Total Jumlah dari variabel X
 $\sum y$ = Total Jumlah dari variabel Y
 $\sum x^2$ = Kuadrat dari total jumlah variabel X
 $\sum y^2$ = Kuadrat dari total jumlah variabel Y
 $\sum xy$ = Hasil perkalian dari total jumlah variabel X dan variabel Y

$$r_{xy} = \frac{(18 \times 2326) - (219 \times 190)}{\sqrt{(18 \times 2699) - (219)^2} \cdot \sqrt{(18 \times 2068) - (190)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{41868 - 41610}{\sqrt{48582 - 47961} \cdot \sqrt{37224 - 36100}}$$

$$r_{xy} = \frac{258}{24.9199 \times 33.5261}$$

$$r_{xy} = \frac{258}{835.466}$$

$$r_{xy} = 0.30880957$$

Jadi berdasarkan rekapitulasi hasil olahan data di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel komunikasi dengan variabel kinerja karyawan dengan hasil yaitu hubungan lemah. Hal ini dikarenakan $0 < |r| < 0.30880957$ dengan maksud hubungan lemah. Dimana total 0.30880957 dari 100%, sebanyak 0.69119043 kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain.

5. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan beberapa simpulan, yaitu:

- Komunikasi merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan kinerja karyawan, jika hubungan komunikasi terjalin dengan baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya.
- Hambatan dalam proses komunikasi pada PT Mitsi Citra Mandiri Medan yaitu adanya kecakapan yang kurang baik, sikap yang kurang tepat, dan kurang memahami situasi dan kondisi sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, Syaiful. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktis)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Lubis, Gelora. 2020. *Korespondensi Melejitkan Kompetensi Komunikasi dan Surat Menyurat*. Sukabumi: Farha Pustaka.

- Ngalimun. 2017. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sespamardi. 2018. <http://bpakhm.unp.ac.id/indikator-kinerja-karyawan/>. Diakses 12 November 2018.
- Sinambela, Lijan. 2021. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudexo. 2021. <https://www.sodexo.co.id/pentingnya-pengaruh-komunikasi-terhadap-kinerja-karyawan/>, diakses 8 September 2021.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono, 2021a. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta CV.
- Surjaweni, V. Wiranata. 2022. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Tersiana, Andra. 2022. *Metode Penelitian dengan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Wandi, Didi. dkk. 2019. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten*. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 22. <file:///C:/Users/acer/Downloads/1487-Article%20Text-4483-1-10-20190724.pdf>
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.