

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP PENINGKATAN  
KINERJA KARYAWAN PT. KAI UPT BALAI YASA  
KABUPATEN LAHAT**



**Skripsi Oleh :**

**M. RAHMATULLAH  
17 110 083**

**Program Studi Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**UNIVERSITAS PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI  
2021**

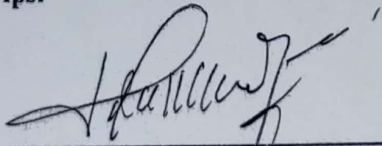
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M.Rahmatullah  
NIM : 17 110 083  
Program Studi : Manajemen  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan  
PT.KAI UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat

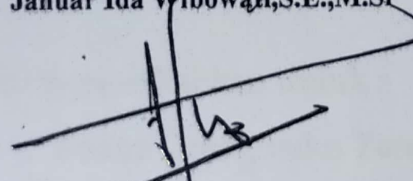
Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Skripsi

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I :

  
Januar Ida Wibowati, S.E., M.Si

Pembimbing II :

  
Sugeng Mianto Fane, S.E., M.Si

Mengetahui  
Dean Fakultas Ekonomi  
Universitas Palembang

Abdullah Rasjid, S.E., M.Si

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Komunikasi Organisasi .....	10
2.1.2. Kinerja .....	14
2.1.3. Hub. antara Komunikasi dengan Kinerja Karyawan....	18
2.2. Penelitian Terdahulu .....	19
2.3. Kerangka Fikir .....	20
2.4. Hipotesis .....	20

<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Objek Penelitian .....	21
3.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	21
3.3 Desain Penelitian .....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4.1. Jenis Data .....	22
3.4.2. Sumber Data .....	22
3.5 Populasi dan Sampel .....	24
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.7 Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	30
4.2 Deskripsi Objek Penelitian .....	33
4.2.1. Karakteristik Responden .....	33
4.2.2. Deskripsi Data Penelitian .....	36
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	47
4.3.1 Uji Validitas .....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.4 Teknik Analisis Data .....	50
4.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	50
4.4.2 Koefisien Determinasi .....	52
4.4.3 Uji Parsial (Uji t) .....	53
4.5 Pembahasan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran-saran .....	58

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Saat ini organisasi banyak mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat kompleks dan cepat sekali dalam pencapaian tujuan perusahaan. Untuk itu, organisasi dituntut untuk menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi demi kemajuan perusahaan. Sebagai aset utama yang terpenting dalam perusahaan sumber daya manusia memiliki peran utama dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Karena sumber daya manusia memiliki berbagai fungsi manajemen yang dapat digunakan untuk pencapaian tujuan perusahaan

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan komunikasi dalam kehidupannya, artinya memerlukan orang lain atau kelompok untuk saling berinteraksi. Hal ini menunjukkan proses komunikasi sebagai proses interaksi sosial antara individu dengan individu lainnya dengan kelompok masyarakat. Proses interaksi melahirkan berbagai komponen individu, kelompok masyarakat, dan organisasi dengan sistem kepemimpinan. Seorang pimpinan secara rutin berkomunikasi dengan stafnya untuk menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Dalam hal ini, seorang pimpinan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan lebih baik dari pada stafnya agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan akhirnya berdampak pada keefektifan kinerja.

Pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia harus dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan yang lainnya

sehingga dapat berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan. Penggunaan komunikasi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Melalui perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan pencapaian tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat.

Melalui komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat mengakibatkan macet dan berantakannya suatu perusahaan. Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia. Bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikirannya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk memengaruhi orang lain atau sebagai alat interaksi menyamakan persepsi dan untuk mencapai berbagai tujuan individu, kelompok perusahaan maupun masyarakat.

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara pengirim maupun penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjadinya aktivitas. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Oleh karena itu, perlu adanya pengetahuan tentang komunikasi dan hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi, pada tingkatan apapun, baik komunikasi antar pribadi, kelompok, maupun organisasi.

Hubungan keniscayaan antara organisasi dan komunikasi dapat dipahami berdasarkan pandangan operasional maupun konseptual. Pandangan oprasional terkait dengan prinsip-prinsip kerja organisasi, termasuk kerja organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi, kewenangan manajemen dalam mempengaruhi perilaku karyawan melalui kordinasi untuk pengintegrasian dan pengarahan kegiatan-kegiatan eksternal agar efektif dengan lingkungan demi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi dalam artian pertukaran informasi dan penyampaian makna adalah inti dari sebuah sistem sosial atau organisasi. Sebagai proses sosial, komunikasi membuat berfungsinya setiap kelompok, organisasi, atau masyarakat. Termasuk di dalamnya adalah bentukbentuk interaksi sosial yang menularkan pengaruh, kerja sama, peniruan sosial, dan kepemimpinan.

Tanpa komunikasi, tidak mungkin ada organisasi, karena kalau begitu maka tidak ada peluang bagi kelompok untuk memengaruhi perilaku seseorang. Tidak saja komunikasi mutlak bagi adanya organisasi, kesediaan beberapa teknik komunikasi tertentu secara garis besar menentukan bagaimana fungsi-fungsi pembuatan keputusan dapat berlangsung dan disebarkan ke seluruh organisasi. Kemungkinan seseorang anggota organisasi membuat keputusan tertentu sering tergantung pada apakah informasi yang memungkinkan ia buat dapat disampaikan kepada anggota-anggota organisasi yang perilakunya memang harus ia pengaruhi.

Adapun kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakan akan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yangdisumbangkan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja



yang tinggi. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian pribadi dengan pekerjaan. Berdasarkan pendapat diatas, peningkatan kepuasan kerja pada suatu organisasi. Setiap pemimpin selalu berkeinginan untuk meningkatkan kemampuan dari para pegawainya sehingga pekerjaannya dapat menghasilkan kerja yang baik dan dapat menciptakan kepuasan kerja.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melakukan suatu perbuatan atau pekerjaan berasal dari adanya interaksi antara motif dengan faktor-faktor situasi lingkungan tersebut yang dihadapi dan dapat ditingkatkan melalui sebuah hubungan komunikasi organisasi yang baik. Melalui komunikasi, seorang pimpinan atau kepala kantor selalu memperhatikan dan membina hubungan yang baik untuk mengelola pegawainya dalam bekerja. Oleh sebab itu, pimpinan yang mampu menciptakan komunikasi organisasi dimana setiap anggota organisasi atau setiap para pegawai lainnya diberi kepercayaan dan diikutsertakan dalam pengambilan keputusan bersama.

Hak kebutuhan setiap pegawai di penuhi ketika bekerja dan pimpinan dapat membina hubungan tidak hanya bersama pimpinan saja, melainkan antar pegawaisaling membina hubungan yang baik dengan yang lainnya. Maka akan menumbuhkan suasana lingkungan kerja yang nyaman dan mendorong adanya komunikasi motivasi kerja.

Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan terpenting dari setiap kegiatan manusia dalam hal ini perusahaan. Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan. Selain itu Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan



(input) yang bersama-sama dengan unsur lainnya, seperti: modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah melalui proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam mencapai tujuan tersebut.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Perubahan status PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang semula merupakan Perusahaan Umum (Perum) lalu menjadi PJKA (Perusahaan Jawatan Kereta Api) dan sekarang menjadi Perusahaan perseroan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Atas perubahan status tersebut di atas maka PT Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha untuk meningkatkan penjualan jasa sehingga meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Terwujudnya keinginan tersebut dengan sendirinya tidak terlepas dari pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (karyawan). Dengan perubahan ini di harapkan akan membawa pengaruh lebih baik terhadap karyawan berupa kepuasan kerja karyawan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat dituntut untuk selalu memberikan kinerja terbaik dari produk dan jasa mereka, agar mampu mewujudkan kereta api sebagai pilihan utama penggunaan jasa transportasi di kota Lahat. Seiring dengan perjalanan waktu, persaingan dunia transportasi semakin berkembang. Dengan berkembangnya perusahaan travel maka akan semakin berat tugas PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat untuk memaksimalkan peluang, apalagi banyak permasalahan yang menyangkut kenyamanan penumpang dalam hal penyediaan tiket, keamanan dan masalah kecelakaan kereta api.

Penurunan jumlah penumpang pada beberapa tahun terakhir ini karena adanya dampak pandemic covid 19 sepanjang tahun 2020 dan memasuki awal 2021 ini. Selain

karena adanya pandemic, penurunan tersebut juga terdampak akibat realisasi okupansi penumpang 100% serta menjamurnya moda transportasi lain seperti travel.

Dalam menghadapi era persaingan seperti ini, perusahaan jasa transportasi dituntut untuk memiliki kinerja lebih baik lagi dan selalu mengoptimalkan semua kemampuan sumber daya manusia nya. Berdasarkan wawancara singkat dengan Kepala Seksi Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat terdapat beberapa data yang menunjukkan kinerja belum optimal. Data kehadiran yang masih berfluktuasi, rendahnya kehadiran penyebab utamanya adalah kemangkiran. Juga penilaian kinerja yang belum mencapai hal yang diharapkan, hanya mendekati standard yang telah ditetapkan oleh perusahaan saja.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kehadiran Karyawan**  
**PT .KAI (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat**  
**Tahun 2020**

Bulan	Persentase
Januari	90%
Februari	92%
Maret	95%
April	90%
Mei	87%
Juni	88%
Juli	85%
Agustus	80%
September	82%
Oktober	83%
November	80%
Desember	81%

Sumber : survey dan wawancara

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan jumlah kehadiran sepanjang bulan Januari hingga Desember 2020. Jumlah kehadiran berfluktuatif dan cenderung mengalami penurunan diakhir tahun. Penyebab utama penurunan tersebut adalah kemangkiran karyawan, datang terlambat dan pulang lebih cepat. Hal-hal tersebut sedikit banyak telah mengganggu kelancaran aktivitas PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat.

Selain itu menurut Kepala Seksi Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat, kinerja yang belum optimal dapat diketahui melalui penilaian kinerja oleh atasan masing-masing seksi. Adapun penilaian kinerja di PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat dilakukan sebanyak dua kali setahun atau per semester. Masih menurut Kepala Seksi Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat, penurunan kinerja disebabkan oleh beberapa hal antara lain : rendahnya kepuasan kerja, fasilitas dan tempat kerja serta kompensasi yang tidak sesuai harapan serta kurangnya komunikasi yang baik antara atasan dan para pegawai.

Berdasarkan uraian singkat dan latar belakang permasalahan serta menyadari bahwa komunikasi merupakan salah satu aspek penting yang dapat menunjang kinerja para pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat maka pada penelitian kali ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PT.KAI UPT BALAI YASA KABUPATEN LAHAT “.**



## 1.2. PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

“ Apakah komunikasi memiliki berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat ? “

## 1.3. TUJUAN PENELITIAN

Atas dasar permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan penelitian ini sebagai berikut:

“ Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat .”

## 1.4. MANFAAT PENELITIAN

### a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sekaligus sebagai tambahan referensi ilmu pengetahuan bagi perkembangan manajemen yang dapat disosialisasikan dan diaplikasikan dikalangan instansi.

### b. Bagi Almamater

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan data awal yang dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dalam mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat.



c. Bagi Penulis

Informasi ini dapat digunakan untuk memberikan informasi tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) UPT Balai Yasa Kabupaten Lahat.