

**PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI
PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**

OLEH:

AMIN RAIS : 19.11.248

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Amin Rais, NIM: 19.11.248, 2023, Title "The Influence of Vertical Communication on Employee Work Productivity at the Sub-District Office of Sukarami District, Palembang City. Advisor I (Ahmad Yani Kosali, SE., SH., MM) and Advisor II (Yofitri Heny Wahyuli, S.Sos., M.Si).

In this study there are two variables, namely variable X (Communication) and variable Y (Work Productivity). At the Sukarami District Head Office, Palembang City. This research includes research using a quantitative approach. The population in the study were 38 employees of the Sukarami District Office, Palembang City. The sample used was 38 people. Data analysis techniques used in this study were validity test, reliability test, t test or partial test, simple regression test and determination test. Data analysis in this study used the help of the IBM SPSS Version 25 program. Based on the results of data processing from distributing questionnaires and with the help of the IBM SPSS Statistics version 25 program, the t count was 4.155 with a Sig.t count of 0.000, the significance value is less than 0.05 So that it can be interpreted that Ho is rejected and Ha is accepted, which means that the alternative hypothesis proposed can be accepted, namely communication has a significant effect on employee work productivity in the sub-district head of Sukarami sub-district, Palembang city with a determination coefficient of 38.1%, while the remaining 61.9% is influenced by other variables not examined. in this research.

Keywords: Communication and Work Productivity

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjalannya aktivitas, dengan komunikasi aktivitas apapun pasti terjadi, baik antar individu, kelompok, perusahaan ataupun organisasi. Begitu pula dalam organisasi formal atau informal komunikasi yang baik sangat mendukung kelancaran aktivitas organisasi karena komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi manusia, maka dari itu, setiap orang harus memberikan perhatian yang seksama terhadap komunikasi.

(Djoko Purwanto, 2011:3) Pada dasarnya, komunikasi memiliki dua bentuk dasar, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang berbentuk lisan dan tulisan. Sedangkan komunikasi non verbal merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa isyarat, gerakan tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka dan lain sebagainya.

Proses komunikasi yang efektif sangat penting bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan manajemen. Manusia adalah makhluk sosial, dimana ia selalu hidup dengan manusia lain, selalu berkomunikasi dalam mengatur dan mengorganisasi kehidupannya.

Manusia salah satu elemen penting dari

sebuah perusahaan, di dalam diri manusia terdapat kepribadian yang masing-masing individu berbeda sehingga kajian mengenai manusia itu menjadi penting. Dan dengan kepribadian yang beragam manusia menjadi sebuah kajian objek yang menarik. Manusia sebagai karyawan seringkali dilingkupi oleh permasalahan yang mengganggu aktivitasnya.

Produktivitas kerja merupakan suatu hasil kerja dari seorang pegawai, hasil kerja pegawai merupakan suatu proses bekerja dari seorang pegawai dalam menghasilkan suatu barang maupun jasa. Salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas kerja adalah dengan memperbaiki komunikasi yang terjalin dalam suatu organisasi.

Salah satu gejala yang paling meyakinkan dari rusaknya kondisi dalam suatu perusahaan adalah rendahnya produktivitas kerja. Dalam sebuah perusahaan, jika karyawan tersebut mengalami penurunan produktivitas maka besar kemungkinannya aktivitas perusahaan akan mengalami gangguan, terjadi kemangkiran dan jelas perusahaan akan mengalami kerugian yang cukup besar. Besar-kecilnya gangguan itu lebih baik di tiadakan sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan sempurna.

Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota

Palembang dimana dalam aktivitas sehari-hari para pegawai pasti membutuhkan skill komunikasi untuk memberikan kualitas pelayanan produktivitas kerja yang baik kepada konsumen maupun instansi.

Persentase waktu yang digunakan dalam proses komunikasi yaitu sebanyak 5% waktu yang digunakan dalam menulis, 10% waktu yang digunakan dalam membaca, 35% waktu yang digunakan dalam berbicara, dan 50% waktu yang digunakan dalam mendengar. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi tidak dapat lepas dari kehidupan manusia dan komunikasi telah menjadi bagian yang sangat vital dari aktivitas manusia sehari-hari.

Komunikasi merupakan hal yang sangat utama dalam Bergeraknya suatu organisasi atau perusahaan untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Komunikasi dibutuhkan untuk penentuan dan penyebaran tujuan organisasi, pengembangan perencanaan untuk memperoleh tujuan perusahaan, pengaturan untuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien dalam perusahaan, penilaian dan pengembangan anggota dalam organisasi, pengarahan dan motivasi untuk menciptakan suasana dimana orang-orang dalam organisasi tersebut dapat memberikan kinerja yang baik, dan pengawasan dalam melaksanakan pekerjaan (Ruliana, 2014:24-25).

Penjelasan tersebut menerangkan bahwa jika komunikasi tidak berperan dan terorganisir dengan efektif di dalam organisasi akan dapat menghasilkan dampak negatif terhadap organisasi, karena itu komunikasi dinyatakan penting dalam tiap organisasi. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi atau perusahaan umumnya karena organisasi berusaha untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan melalui hierarki kepegawaian dan pembagian kerja.

Dritan Shoraj dan Shyqyri Llaci (2015:2) menyatakan bahwa organisasi merupakan sistem yang diciptakan oleh orang yang termotivasi dan bekerja sama satu sama lain mencapai serangkaian tujuan. Komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Goldhaber dalam (Ruliana, 2014:20) adalah proses dalam satu hubungan yang saling ketergantungan melalui pesan dan saluran, tujuan, arah, dan media dalam mewujudkan dan penukaran penyampaian pesan. Menurut Goldhaber juga komunikasi organisasi dalam ruang lingkup organisasi merupakan proses yang melibatkan orang dan sikap, perasaan, hubungan, dan keterampilan dalam suatu sistem yang

dipengaruhi lingkungan internal dan eksternal. Komunikasi organisasi dalam melakukan pengiriman pesan dan informasi, umumnya adalah para pemimpin atau atasan yang melakukan dan bertindak sebagai komunikator serta mempunyai peranan penting yang berpengaruh terhadap perilaku organisasi.

Peran komunikasi organisasi berarti sama dengan peran atasan dalam organisasi antara lain: peranan antarpersona, peranan informasi, dan peranan memutuskan. Peranan antarpersona seorang atasan terdiri dari peranan sebagai tokoh dalam memimpin pelbagai upacara di kantornya, peranan sebagai pemimpin yang bertanggung jawab atas kelancaran pekerjaan yang dilakukan karyawannya, dan peranan sebagai penghubung dalam melakukan komunikasi dengan orang-orang diluar jalur komando vertikal (Ruliana, 2014:27-28).

Peranan informasi dari atasan meliputi peranan sebagai monitor dengan cara memandang lingkungan sebagai sumber informasi, peranan sebagai penyebar dengan cara menerima dan mengemban informasi dari luar yang vital dan berguna bagi organisasi untuk di informasikan kepada bawahannya, dan peranan sebagai juru bicara dengan cara menyampaikan informasi kepada khalayak luar secara resmi (Ruliana, 2014:29).

Peranan memutuskan dari seorang atasan meliputi peranan sebagai wiraswasta dengan cara melakukan hal yang dapat meningkatkan organisasi dan melakukan pengadaan dalam mengubah kondisi lingkungannya, peranan sebagai pengendali gangguan dengan cara mengusahakan dengan baik dalam menanggapi setiap gangguan dan masalah dalam organisasi, peranan sebagai penentu sumber dengan cara mengambil keputusan terhadap apa yang harus dikerjakan, siapa yang akan mengerjakan, bagaimana membagi pekerjaan yang berlangsung, peranan sebagai perunding yaitu kewenangan dalam merundingkan hal yang resmi dan tidak resmi yang berhubungan dengan organisasi dan berkaitan dengan kekayaan dengan menanggapi sumber organisasional pada waktu yang pas (Ruliana, 2014:30).

Effendy dalam Ruliana (2014:91) menyatakan komunikasi organisasi melalui prosesnya terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi komunikasi internal dan dimensi komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terdapat karyawan dalam semua tingkatan atau jabatan yang terjadi dalam suatu organisasi,

sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi organisasi yang mempunyai tujuan untuk mencapai sasaran publik.

Komunikasi internal dalam sebuah organisasi terdiri dari komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang berlangsung berbalasan dari atasan kepada bawahan (*downward communication*) dan dari bawahan kepada atasan (*upward communication*), sedangkan komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan atau bagian yang mempunyai kedudukan yang sama (Ruliana, 2014:94-97).

Berdasarkan penelitian ini, penulis mengulas tentang komunikasi organisasi dalam bentuk vertikal. Penulis akan mengulas lebih dalam mengenai komunikasi vertikal. Komunikasi vertikal yang berjalan dari suatu jabatan ke jabatan yang lebih tinggi atau jabatan yang lebih rendah secara berbalasan dalam suatu ruang lingkup organisasi ini memiliki peranan vital yang mempengaruhi target organisasi tersebut.

Persoalan komunikasi yang telah terjadi umumnya antara atasan dan bawahan baik dalam manajemen ataupun Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang yaitu Pimpinan yang masih mengenakan komunikasi yang memerintah dan sifatnya tentatif untuk penyelesaian tugas pegawai, sehingga pimpinan sering menyampaikan perintah tersebut secara repetitif. Beberapa pegawai lainnya masih merasa malu atau takut untuk menyampaikan saran dan ide mereka kepada pimpinan karena jabatan atasan yang ditempatkan di Instansi sebagai orang yang disegani dan berada pada hierarki paling tinggi di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Berdasarkan hal tersebut yang membuat pegawai hanya menunggu arahan dan tugas dari atasan tanpa ada daya usaha dari diri pegawai tersebut. Semua hal yang berkaitan dengan komunikasi vertikal baik dalam manajemen ataupun kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang akan berpengaruh dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian awal, penulis melihat bahwa kinerja karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang masih belum maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari persoalan yang terjadi antara lain: sering terjadinya pergantian karyawan baik staff dalam manajemen dan pegawai yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan, masih adanya ditemukan perbedaan informasi antar staff dalam manajemen

dan juga antar pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang semakin kurang tertib dalam mengikuti peraturan yang berlaku dapat dibuktikan dengan pengakuan dari Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang yang menyatakan bahwa banyaknya karyawan yang sering datang atau pulang tidak tepat pada waktunya dan banyak karyawan yang sering tidak hadir dalam bekerja tanpa surat keterangan, serta beberapa dari karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang sering tidak masuk bekerja hingga beberapa kali dalam waktu satu bulan atau bisa dinyatakan bahwa setiap bulannya karyawan tersebut ada waktunya untuk tidak masuk bekerja.

Pokok permasalahan yang dicermati dalam penelitian langsung di lapangan adalah karakteristik karyawan cenderung berbeda-beda, baik dari segi kemampuan, tingkat pendidikan, masa kerja, kedisiplinan, maupun motivasi masing-masing karyawan yang beragam. Beberapa karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang juga terlihat tidak mengarah ke perubahan untuk menjadi lebih baik lagi, sehingga kurangnya usaha untuk melakukan kemajuan pada diri sendiri.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Apakah masih ada hambatan komunikasi di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang ?
2. Apakah masih ada gangguan produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang?

Faktor komunikasi juga merupakan peranan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan, karena pada dasarnya komunikasi yang efektif sangat penting bagi para manajer ataupun pimpinan perusahaan lainnya. Dari uraian latar belakang diatas, penulis tertarik mengambil judul: **“Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi dan Produktivitas Kerja

Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang ?

2. Seberapa Besar Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi dan produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian (Juliandi, 2013). Sedangkan pendapat lain mengatakan Hipotesis adalah hipotesis sebagai prediksi atas kemungkinan hasil dari suatu penelitian. Jadi yang dimaksud dengan hipotesis dalam penelitian ini adalah pernyataan sementara yang diambil oleh peneliti. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji statistik f-test dan uji statistik t-test. Dimana pernyataan yang dibuat kemudian dilakukan Pengujian ataupun dilakukan eksperimen. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yakni: Ada Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Kriteria Penguji Hipotesis

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut langkah-langkah pengujiannya :

$H_0 \leq 0$ = Tidak ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

$H_a > 0$ = Ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2013:17) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Jika angka probabilitas $sig > 0,05$ maka H_0 diterima
2. Jika angka probabilitas $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak

LANDASAN TEORI

Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata manus, yang artinya tangan (Samsudin, 2006: 15).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Fungsi-Fungsi Manajemen

Definisi manajemen memberikan tekanan terhadap kenyataan bahwa manajer mencapai tujuan atau sasaran dengan mengatur karyawan dan mengalokasikan sumber-sumber material dan finansial. Bagaimana manajer mengoptimasi pemanfaatan sumber-sumber, memadukan menjadi satu dan mengkonversi hingga menjadi output, maka manajer harus melaksanakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber dan koordinasi pelaksanaan tugas-tugas untuk mencapai tujuan.

Sebagaimana disebutkan oleh Daft, manajemen mempunyai empat fungsi, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*). Dari fungsi dasar manajemen tersebut, kemudian dilakukan tindak lanjut setelah diketahui bahwa yang telah ditetapkan "tercapai" atau "belum Tercapai" (Abdul Choliq, 2011: 36).

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Wilson Bangun (2012:5), menjelaskan bahwa untuk mendefinisikan manajemen sumber daya manusia, perlu pemahaman pada dua fungsi, antara lain, fungsi-fungsi manajerial (*managerial functions*) dan operasional (*operational functions*).

Berdasarkan sumber daya-sumber daya yang ada pada organisasi, maka manajemen dapat dibagi ke dalam manajemen sumber daya manusia, keuangan, operasi/produksi, dan pemasaran.

Fungsi-fungsi manajemen tersebut akan berkaitan dengan setiap bidang manajemen. Manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan, dan pengawasan terhadap fungsi-fungsi operasionalnya, untuk mencapai tujuan organisasi.

Demikian pula, manajemen pada bidang-bidang lainnya melakukan hal yang sama pada arah yang berbeda, tetapi memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Tentunya, fungsi operasional pada setiap bidang manajemen tersebut berbeda. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi, seperti pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisalan tenaga kerja.

Demikian pula dengan manajemen keuangan, produksi/operasi, dan pemasaran, yaitu melaksanakan kegiatan-kegiatan manajemen terhadap fungsi-fungsi operasionalnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya.

Dengan demikian, Wilson Bangun (2012:6) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah:

“Sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi”.

Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2013:10), adalah: “Ilmu dan seni inengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Sutrisno (2013:7), mendefinisikan:

“Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu”.

Selanjutnya Hasibuan (2013:12), menyatakan:

“Manajemen sumber daya manusia mempunyai komponen-komponen yang merupakan bagian dari tenaga kerja manusia, komponen tersebut saling mendukung satu sama lain nya didalam perusahaan”.

Pengertian Komunikasi

Menurut (Arni Muhammad, 2009:2-3) Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi disebut komunikatif.

Orang yang komunikatif adalah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun menggunakan bahasa yang nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi (pesan) sesuai dengan harapan sipemberi informasi (pesan). Sebaliknya, ia mampu menerima informasi ataupun pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal.

Menurut Louis Forsdale, ahli komunikasi dan pendidikan, “komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini, suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah.”

Pada definisi ini, komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses. Katasignal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan nonverbal yang mempunyai aturan tertentu. dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang menerima signal yang telah mengetahui aturannya akan dapat mengetahui maksud dari signal yang diterimanya. Misalnya, setiap bahasa mempunyai aturan tertentu baik bahasa lisan, bahasa tulisan, maupun bahasa isyarat. Bila orang yang menerima signal menggunakan bahasa yang sama dengan orang yang menerima, maka sipenerimaan dapat memahami maksud dari signal tersebut, tetap kalau tidak mungkin diatidak dapat memahami maksudnya.

Menurut Brent D. Ruben,

“komunikasi adalah suatu proses interaksi individu dalam hubungannya dengan kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat yang menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.”

Pada definisi inipun komunikasi juga dikatakan

sebagai suatu proses yaitu suatu aktivitas yang mempunyai beberapa tahap yang terpisah satu sama lain tetapi berhubungan. Misalnya, jika kita ingin berpidato di depan umum, sebelum berpidato tersebut kita telah melakukan berbagai sub-aktivitas seperti membuat perencanaan, menentukan tema pidato, mengumpulkan bahan, melatih diri di rumah, baru kemudian tampil berpidato di depan umum.

Bentuk Dasar Komunikasi

(Djoko Purwanto, 2011:6-7) Pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yakni komunikasi verbal dan nonverbal. Masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi Verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain, baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.

Dalam dunia bisnis, seseorang dapat saja mengekspresikan pesan-pesannya secara nonverbal (tidak secara tertulis ataupun lisan). Namun, ekspresi secara nonverbal memiliki keterbatasan dalam mengkomunikasikan suatu pesan kepada pihak lain. Sebagai contoh, jika ingin membahas suatu kejadian masa lalu ataupun suatu ide, seseorang tidak dapat menggunakan ekspresi wajah atau bahasa tubuh untuk menerangkannya. Sebaliknya, dia harus menggunakan bahasa verbal, dengan menyusun kata-kata dalam suatu pola yang memiliki arti atau makna dalam bentuk tertulis atau lisan.

Melalui komunikasi secara tertulis atau lisan, diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik. Penyampaian suatu pesan secara lisan maupun tertulis memiliki suatu harapan bahwa seseorang akan dapat membaca atau mendengar apa yang dikatakan dengan baik dan benar. Komunikasi sangat bergantung pada keterampilan seseorang dalam mengirim atau menerima pesan. Secara umum, untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan tulisan maupun lisan, sedangkan untuk menerima pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan pendengaran dan bacaan.

Komunikasi verbal merupakan karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam arti

melalui kata-kata. Kata dapat dimanipulasi untuk menyampaikan secara eksplisit sejumlah arti. Kata-kata dapat menjadikan individu dapat menyatakan ide yang lengkap secara komprehensif dan tepat. Kata-kata memungkinkan pengiriman banyak ide-ide melalui gelombang udara kepada orang banyak.

Setidaknya ada tiga ciri utama yang menandai wujud atau bentuk komunikasi verbal, yaitu: Pertama, bahasa verbal adalah komunikasi yang kita pelajari setelah kita menggunakan komunikasi nonverbal. Jadi, komunikasi verbal ini digunakan setelah pengetahuan dan kedewasaan kita sebagai manusia tumbuh. Kedua, komunikasi verbal dinilai kurang universal dibanding dengan komunikasi nonverbal, sebab bila kita keluar negeri misalnya dan kita tidak mengerti bahasa yang digunakan masyarakat setempat maka kita bisa menggunakan bahasa isyarat nonverbal. Ketiga, komunikasi verbal merupakan aktivitas yang lebih intelektual dibanding dengan bahasa nonverbal. Melalui komunikasi verbal kita mengkomunikasikan gagasan dan konsep-konsep yang abstrak.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan penukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Atau dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian disekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau yang dituliskan. Misalnya seorang pimpinan berbicara dengan suara yang keras dan wajah yang merah padam, itu menandakan bahwa pimpinan tersebut sedang marah pada karyawan tersebut.

Komunikasi nonverbal merupakan atribut atau tindakan seseorang, selain dari penggunaan kata-kata yang mana komunikasi nonverbal maknanya dapat ditunjukkan secara sosial. Makna tersebut dapat dikirimkan dengan sengaja atau memang sengaja ditafsirkan, dengan dikirim secara sadar atau diterima secara sadar dan memiliki potensi untuk mendapatkan umpan balik dari penerima pesan.

Komunikasi nonverbal tidak dapat diukur dengan menggunakan angka-angka, namun seringkali dapat memberikan banyak makna lebih dari pemikiran seseorang. Sesungguhnya, pada saat seseorang tidak yakin pada apa yang dirasakan orang lain, mereka mungkin akan mengandalkan isyarat nonverbal dan hanya sedikit

memperhatikan kata-kata yang diucapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa memang kita berkomunikasi dengan kata-kata, tetapi arti dari pesan itu bukanlah terletak pada kata tersebut. 93% dari arti pesan diterima dari komunikasi nonverbal yang melatar belakangi komunikasi verbal dan hanya 7% dari hasil verbal, 38% dari nada suara, 55% dari ekspresi wajah, tubuh dan sikap. Dari hasil penelitian ini jelas bahwa komunikasi non verbal sangat membantu dalam menginterpretasikan arti pesan verbal. Tetapi kalau pesan non verbal saja tersendiri yang dikirimkan akan sulit menginterpretasikannya dengan tepat.

Bentuk komunikasi nonverbal adalah isyarat komunikasi yang terdiri dari simbol yang bukan kata-kata. Berikut adalah bentuk- bentuk komunikasi nonverbal:

a. Gerakan tubuh dan ekspresi wajah

Ilmu yang mempelajari tentang postur tubuh, gerakan dan ekspresi wajah disebut dengan kinesik. Kinesik berasal dari bahasa Yunani yaitu *kinesis* yang berarti gerakan. Hal ini dikategorikan berdasarkan fungsi, asal, dan makna yaitu sebagai berikut:

1. *Emblems*, adalah gerakan yang menggantikan kata dan kalimat.

Contohnya seperti meletakkan jari telunjuk di depan mulut yang berarti "harap diam". Penggunaan *emblem* harus diperhatikan karena biasanya akan memiliki arti berbeda di suatu kebudayaan.

2. *Illustrators*, gerakan yang mendampingi untuk memperkuat pesan verbal.

Contohnya seperti menganggukan kepala saat mengucapkan kata "Ya" dan menggelengkan kepala saat berkata "Tidak". Isyarat nonverbal ini lebih bersifat universal daripada keempat kategori yang ada.

3. *Affect displays*, gerakan dari wajah dan tubuh yang digunakan untuk menunjukkan emosi. Seperti misalnya ekspresi dan gerakan seseorang yang sedang menyaksikan tim favoritnya memenangkan suatu pertandingan atau seseorang yang menutup pintu dengan keras ketika sedang marah.

4. *Regulators*, adalah gerakan nonverbal yang mengontrol kecepatan gerakan ketika berkomunikasi. Contoh dari regulator misalnya melihat jam tangan ketika bosan dan pergi meninggalkan seseorang saat mengobrol ketika ingin menghentikan pembicaraan.

5. *Adaptors*, adalah gerakan yang mungkin

dilakukan pada waktu yang privasitapi hanya sebagian dilakukan pada saat berada di depan publik. Seperti misalnya mengupil pada saat sendirian dan ketika berada di ruang publik, yang dilakukan hanya mengusap hidung.

b. Penampilan Tubuh

Yang termasuk kedalam kategori ini adalah tipe tubuh (tinggi badan, berat badan, dan kekuatan tubuh) dan juga daya tarik fisik.

1. Tipe Tubuh

Tipe tubuh atau *somatotype* dikategorikan menjadi tiga yaitu :

a. *Ectomorph* yaitu memiliki bentuk badan tinggi, kurus, dan biasanya adalah orang yang lemah. Umumnya seseorang yang termasuk kategori ini mempunyai sedikit lemak dalam tubuhnya, ukuran tulang yang kecil, dan kekuatan otot yang rendah.

b. *Mesomorph* yaitu memiliki bentuk badan proporsional, berat badan rata- rata, atletis, dan memiliki kekuatan otot yang cukup.

c. *Endomorph* yaitu memiliki bentuk badan pendek, kalem, dan bulat.

2. Daya Tarik Fisik

Kecantikan atau ketampanan seseorang dapat mempengaruhi kesehariannya. Pada pekerjaan tertentu, suatu perusahaan membutuhkan seseorang yang memiliki kecantikan atau ketampanan untuk menunjang pekerjaannya tersebut.

3. Jarak

Ilmu yang menggunakan jarak dan ruang disebut dengan proksemik. Hal ini dikategorikan menjadi empat, yakni :

a. Jarak Intim

Jarak ini berkisar antara 18 inchi dan biasanya digunakan kepada orang-orang terdekat saja.

b. Jarak Personal

Berkisar antara 18 inchi sampai 4 kaki. Umumnya digunakan seseorang pada saat bercakap-cakap.

c. Jarak Sosial

Berkisar antara 4 hingga 12 kaki. Pada umumnya digunakan di tempat kerja pada waktu yang formal. Seseorang yang memiliki status tinggi memiliki jarak yang lebih besar.

d. Jarak Publik

Jaraknya lebih dari 12 kaki dan biasanya digunakan pada saat berbicara di depan publik. Contohnya ceramah atau seminar.

4. Kronemik

Kronemik adalah bidang yang mempelajari penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal. Penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal meliputi durasi yang cocok bagi suatu aktivitas, banyaknya aktivitas yang patut dilakukan dalam jangka waktu tertentu, serta ketepatan waktu.

5. Sentuhan

Bidang yang mempelajari sentuhan sebagai komunikasi nonverbal disebut haptik. Sentuhan dapat termasuk: bersalaman, menggenggam tangan, berciuman, sentuhan di punggung, pukulan, dan lain-lain. Masing-masing dari bentuk komunikasi ini menyampaikan pesan tentang tujuan atau perasaan masing-masing dari seseorang yang menyentuh. Sentuhan juga dapat menyebabkan suatu perasaan pada sang penerima sentuhan, baik positif maupun negatif.

6. Vokalik

Vokalik atau *paralanguage* adalah unsur nonverbal dalam suatu ucapan, yaitu cara berbicara. Ilmu yang mempelajari hal ini disebut *para linguistik*. Isyarat vokalik adalah semua aspek oral dari suara kecuali kata-kata. Isyarat vokalik termasuk :

- Pitch*, yakni nada. Adalah tinggi atau rendahnya suatu suara.
- Rate*, yakni laju. Merupakan seberapa cepat atau lambat ketika berbicara.
- Inflection*, yakni modulasi suara. Keberagaman atau perubahan dalam nada bicara.
- Volume*, yakni keras atau lembut dari suara yang dihasilkan.
- Quality*, adalah keunikan dari resonansi suara seseorang. Seperti serak, sengau, dan juga mengeluh
- Suara yang bukan kata-kata. Seperti “um”, “hmm”, “e”, “o”, dan lain sebagainya.
- Pelafalan kata. Pelafalan kata dan kalimat secara benar atau salah.
- Artikulasi. Yakni pengucapan dan ucapan bunyi bahasa.
- Diam. Yakni ketiadaan kata-kata.

7. Pakaian

Pakaian dan dandanan yang digunakan seseorang dapat mengkomunikasikan umur, gender, status, kelas sosial, kepribadian, dan hubungan dengan lawan jenis. Menurut Mark Knap, fungsi komunikasi nonverbal adalah:

- Meyakinkan apa yang diucapkan (*repetition*)
- Menunjukkan perasaan atau emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (*substitution*)
- Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (*identity*)
- Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasa belum sempurna.

2.1.1. Perbedaan Komunikasi Verbal dan Nonverbal

(Sutrisna Dewi, 2007:8) Meskipun pada intinya kedua jenis komunikasi ini tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena merupakan satu kesatuan, namun keduanya memiliki perbedaan. Menurut Don Stacks, ada tiga perbedaan utama diantara keduanya yaitu :

1. Kesengajaan (*intentionally*)

Komunikasi verbal adalah jika pesan tersebut dikirimkan oleh sumber dengan sengaja dan diterima oleh penerima secara sengaja pula. Komunikasi nonverbal tidak banyak dibatasi oleh niat atau *intent* tersebut. Komunikasi nonverbal cenderung kurang dilakukan dengan sengaja dan kurang halus apabila dibandingkan dengan komunikasi verbal.

2. Perbedaan perbedaan simbolik (*symbolic differences*)

Komunikasi verbal dengan sifat-sifatnya merupakan sebuah bentuk komunikasi yang diantarai (*mediated form of communication*). Kita mencoba mengambil kesimpulan terhadap makna apa yang diterapkan pada suatu pilihan kata. Kata-kata yang digunakan adalah abstraksi yang telah disepakati maknanya, sehingga komunikasi verbal bersifat intensional dan harus dibagi diantara orang-orang yang terlibat di dalamnya.

Mehrabian menjelaskan komunikasi verbal bersifat lebih *eksplisit* dibanding bahasa nonverbal yang bersifat *implisit*. Artinya isyarat-isyarat verbal dapat didefinisikan melalui sebuah kamus dan lewat aturan-aturan sintaksis namun hanya ada penjelasan yang samar-samar dan informal mengenai signifikansi beragam komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal lebih spesifik artinya ia dapat dipakai untuk membedakan hal-hal yang sama dalam sebuah cara yang berubah-ubah, sedangkan bahasa nonverbal lebih mengarah pada reaksi- reaksi alami seperti perasaan atau emosi.

3. Mekanisme pemrosesan (*processing mechanism*)

Komunikasi verbal didasarkan pada unit-unit yang terputus-putus, maka mekanisme pemrosesan pesan-pesan verbal di otak terjadi pada bagian otak sebelah kiri, karena secara tipikal otak sebelah kiri adalah tipe informasi yang tidak berkesinambungan dan berubah-ubah. Sementara komunikasi nonverbal yang lebih bersifat berkesinambungan di proses di bagian otak sebelah kanan dimana informasi yang diolah di sini adalah informasi yang berkesinambungan dan alami.

2.1.2. Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan sebagai Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan oleh suatu perusahaan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal vertical di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen) (Uchjana: 2004).

Komunikasi intern adalah proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antara anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan maupun bawahan dengan bawahan (Muhyadi: 2000).

Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa komunikasi intern atau internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi. Dengan kata lain komunikasi intern atau internal penerima pesan adalah orang dalam organisasi (Arni: 2001). Indikator-indikator komunikasi dapat diukur dengan (Uchjana: 2001) :

1. Komunikasi sesama karyawan
2. Komunikasi dengan karyawan bagian lain
3. Komunikasi antar sesama kepala bagian
4. Koordinasi pimpinan dengan karyawan
5. Koordinasi antar sesama karyawan

Proses Komunikasi

(Makmuri Muchlas, 2008:272) Komunikasi diantara orang-orang atau kelompok-kelompok dapat terjadi melalui berbagai variasi cara yang luas. Perhatikanlah orang yang sedang berbicara, menulis, mendengarkan atau membaca, kegiatan komunikasi yang mereka lakukan terdiri dari lebih dari satu tindakan. Sebagai suatu proses, komunikasi mempunyai persamaan dengan bagaimana seseorang mengekspresikan perasaan, hal-hal yang berlawanan, yang sama, serta meliputi proses menulis, mendengarkan dan saling bertukar informasi. Proses komunikasi terdiri atas 6 tahap

yaitu :

6. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan, sebelum proses penyampaian pesan dapat dilakukan, pengirim pesan harus menyiapkan ide apa yang ingin disampaikan kepada pihak lain.
 7. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan, agar ide/gagasan dapat diterimakan dimengerti maka pengirim pesan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu subjek apa yang ingin disampaikan, maksud (tujuan), yang menerima pesan dan latar belakang budaya.
 8. Pengirim menyampaikan pesan, setelah mengubah ide/gagasan ke dalam suatu pesan, tahap berikutnya adalah menyampaikan pesan melalui berbagai saluran yang ada kepada si penerima pesan. Saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan terkadang relative pendek, tetapi ada juga yang cukup panjang. Panjang pendeknya saluran komunikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap efektivitas penyampaian pesan.
 9. Penerima menerima pesan, komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi bila pengirim (komunikator) mengirimkan suatu pesan dan penerima (komunikan) menerima pesan tersebut.
 10. Penerima menafsirkan pesan, suatu pesan yang disampaikan pengirim harus mudah dimengerti dan tersimpan di dalam benak pikiran si penerima pesan.
 11. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim, umpan balik (*feedback*)
 12. Pengirim menghubungkan akhir dalam suatu mata rantai, komunikasi. Umpan balik tersebut merupakan tanggapan penerima pesanya yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas suatu pesan. Keenam tahap dalam proses komunikasi tersebut dapat digambarkan dalam Gambar 1 berikut:
- Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang diterima oleh si penerima sesuai dengan yang dimaksud oleh si pengirim. Namun, sering kali terjadi pesan diterima sesuai dengan maksud si penerima. Jadi, dalam hal ini tidak sesuai dengan yang dimaksud oleh si pengirim. Inilah yang dikatakan miskomunikasi. Dalam situasi ini, si penerima pesan memiliki pemahaman atau bahkan melakukan sesuatu tidak seperti yang diharapkan oleh si pengirim pesan, tetapi karena demikianlah yang ditangkap oleh si penerima.

Kesalahan penerimaan pesan ini bisa

terjadi karena adanya faktor hambatan dan gangguan dalam setiap bagian proses komunikasi. Gangguan bisa terjadi pada pengirim maupun penerima pesan, media dan bahkan pesan itu sendiri. Adanya perbedaan status, permasalahan bahasa, penyimpangan persepsi, perbedaan budaya, gangguan yang bersifat fisik, dan saluran media yang buruk dapat menjadi faktor yang mengganggu proses komunikasi. Seorang bawahan bisa menjadi sangat ketakutan ketika dipanggil keruangan pimpinan perusahaan sehingga begitu selesai menerima instruksi dia hanya diam dan tidak berani bertanya. Begitu keluar ruangan, dia bingung karena sebenarnya dia tidak paham dengan instruksi yang disampaikan oleh pimpinannya.

Umpamannya, umpan balik merupakan respons yang ditampilkan oleh penerima pesan atau pesan yang diterimanya. Adanya respons ini untuk memastikan bahwa pesan dapat diterima dengan baik. Untuk mendapatkan umpan balik ini bisa dilakukan atas inisiatif pengirim pesan (komunikator) atau penerima pesan (komunikan). Pengirim pesan dapat mendorong terjadinya umpan balik dengan cara bertanya atau minta kepada si penerima pesan untuk mengulang. Komunikator juga bisa mendapatkan umpan balik dengan memperhatikan ekspresi dan bahasa tubuh antara orang yang mengerti dan orang yang bingung.

Fungsi Komunikasi

(Jhonson Alvonco, 2014:29-30) Komunikasi melayani empat macam fungsi besar di dalam kelompok atau organisasi, yaitu fungsi kontrol, motivasi, ekspresi emosi dan informasi. Komunikasi berfungsi untuk mengontrol perilaku anggota dalam berbagai cara. Organisasi atau perusahaan memiliki hierarki kewenangan dan petunjuk-petunjuk formal yang diperlukan para karyawan untuk mengikutinya.

Umpamanya, fungsi kontrol komunikasi terlihat bilamana karyawan merasa perlu mengkomunikasikan keluhan tentang pekerjaan kepada atasan langsungnya untuk mengikuti petunjuk kerja/untuk menerima kebijaksanaan perusahaan. Tetapi, komunikasi informal juga dapat mengontrol perilaku. Jika satu karyawan merasa terganggu lalu "menyindir" terhadap perilaku karyawan yang lainnya, mereka sebenarnya melakukan komunikasi dan kontrol informal terhadap perilaku anggota tersebut.

Komunikasi juga dapat memelihara motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan hal-hal yang harus dikerjakan, bagaimana sebaiknya mereka

bekerja, dan hal-hal yang dapat dikerjakan untuk meningkatkan prestasi kerja. Bagi sebagian besar karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber primer untuk interaksi sosial.

Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok merupakan mekanisme yang fundamental dimana para anggota menunjukkan perasaan frustrasi dan rasa puas. Oleh karena itu, komunikasi dapat memberikan pelepasan ketegangan untuk ekspresi emosional dan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan sosial.

Fungsi yang terakhir dari komunikasi adalah peranannya dalam memfasilitasi pembuatan keputusan. Fungsi ini memberikan informasi yang dibutuhkan oleh kelompok-kelompok untuk membuat keputusan dengan mentransmisikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif.

Bentuk Komunikasi

(Makmuri Muchlas, 2008:274-275) Komunikasi yang berlangsung dapat berupa komunikasi internal maupun komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah semua pesan yang dikirim dan diterima dalam di dalam suatu organisasi baik yang formal maupun informal. Tiga dimensi dari komunikasi internal yaitu:

13.

13. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal dapat berupa komunikasi dari pimpinan ke pegawai (*down ward communication*) maupun dari pegawai ke pimpinan (*up ward communication*). Komunikasi pegawai ke pimpinan terjadi dari wewenang rendah ke wewenang yang lebih tinggi. Sebaliknya, komunikasi pimpinan ke pegawai terjadi dari wewenang tinggi ke wewenang yang lebih rendah. Komunikasi pimpinan ke pegawai dimaksudkan untuk memberikan pengertian atau wewenang kepada pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Komunikasi tersebut biasanya dilakukan dalam bentuk pemberian perintah, instruksi dan petunjuk, informasi atau pengarahan, ceramah, teguran dan penjelasan. Komunikasi pegawai ke pemimpin dimaksudkan untuk memberikan bahan-bahan atau keterangan yang diperlukan oleh pimpinan, juga sebagai saluran bagi penyampaian pikiran-pikiran atau perasaan-perasaan para pegawai. Komunikasi ini dapat berupa laporan, usulan-usulan, saran-saran, keluhan-keluhan serta gagasan dan pendapat.

Komunikasi Horizontal

(Rismi Somad, 2014:127) Komunikasi horizontal dilakukan antar sesama pegawai dan staf lainnya. Komunikasi horizontal pada umumnya bersifat pemberian informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pimpinan sehingga tidak mengandung unsur perintah. Dengan demikian, komunikasi horizontal perlu bagi pelaksanaan koordinasi. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal seringkali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan hanya pada saat bekerja, namun juga pada saat istirahat, rekreasi atau pulang kerja. Komunikasi horizontal atau disebut juga komunikasi kesamping mempunyai peranan penting untuk mengkoordinasi kegiatan, dapat membantu interaksi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, sehingga suasana menjadi lebih akrab dan tidak formal.

14. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal atau disebut komunikasi silang adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi yang lain. Komunikasi ini berlangsung antara pegawai pada tingkat kedudukan yang berbeda pada tugas atau fungsi yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain. Melalui komunikasi ini masing-masing pihak akan memperoleh informasi yang bermanfaat bagi pelaksanaan kerja.

Komunikasi eksternal merupakan komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Komunikasi eksternal terdiri dari dua jalur secara timbal-balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak dan dari khalayak kepada organisasi. Masing-masing diuraikan sebagai berikut:

a. Komunikasi dari Organisasi Kepada Khalayak

Komunikasi ini pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa ada keterlibatan, setidaknya tidaknya ada hubungan batin. Komunikasi ini dapat berupa majalah organisasi, artikel surat kabar dan majalah, pidato radio, film dokumenter dan sebagainya. Dengan demikian peran media massa menjadi sangat penting dalam menyebarkan informasi, karena melalui media massa informasi dapat diterima secara utuh.

b. Komunikasi dari Khalayak Ke Organisasi

Komunikasi ini merupakan umpan balik

sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

Hambatan Dalam Komunikasi

(Mackmuri Muchlas, 2008:284-285) Ada beberapa hambatan yang perlu diperhatikan dalam komunikasi agar kita dapat melakukan evaluasi yang tepat dan mengatur kelanjutan komunikasi tersebut secara lebih baik.

1. Filtering

Filtering adalah memanipulasi informasi yang diloloskan akan kelihatan lebih menarik atau dapat diterima oleh si penerima. Contohnya, jika seorang manajer menyampaikan kepada atasan hanya hal-hal yang menurut perasaannya ingin didengar oleh atasan, jelaslah bahwa manajer ini telah memfilter informasi. Hal ini banyak dijumpai dalam organisasi, ketika informasi itu harus disalurkan ke atas kepada eksekutif senior, informasi tersebut harus diringkas sedemikian rupa agar mereka yang di atas tidak kebanjiran informasi. Determinan yang penting dalam *filtering* adalah besarnya tingkatan dalam struktur organisasi. Makin vertical tingkatannya didalam hierarki organisasi/perusahaan makin banyak kemungkinan terjadinya *filtering*.

2. Persepsi Selektif

Para penerima informasi di dalam proses komunikasi melihat dan mendengar secara selektif berdasarkan kebutuhan, motivasi, pengalaman, latar belakang, dan berbagai karakteristik pribadi lainnya dari mereka.

3. Emosi

Suatu pesan yang diterima dalam keadaan marah atau putus asa mungkin akan diinterpretasikan berbeda pada saat posisi netral. Emosi-emosi yang ekstrim, seperti kegembiraan yang meluap atau depresif adalah yang paling memungkinkan untuk menghalangi komunikasi yang efektif. Dalam keadaan seperti itu, kita cenderung mengabaikan proses-proses pemikiran yang rasional dan obyektif dan menggantikannya dengan penilaian yang emosional.

4. Bahasa

Kata-kata bisa berarti berbeda untuk orang-orang yang berbeda. Jadi, arti dari kata-kata itu tidak pada kata-katanya sendiri, tetapi ada pada kita. Umur, pendidikan, dan latar belakang kultural adalah variabel yang lebih mempengaruhi penggunaan bahasa seseorang dan pemberian definisi terhadap kata-kata.

Pengertian Produktivitas Kerja

Secara umum, produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa). Misalnya saja,

produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan (*output* dan *input*). Produktivitas juga diartikan sebagai tingkatan efisiensi dalam memproduksi barang-barang atau jasa-jasa.

Produktivitas adalah perbandingan antara *output* (hasil) dengan *input* (masukan), jika produktivitas naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan system kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya. Produktivitas kerja adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut (Malayu Hasibuan, 1996:126).

Muchdarsyah Sinungan mengemukakan definisi produktivitas sebagai :

“suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara untuk menggunakan sumber- sumber secara efisien dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi.”

Batasan mengenai produktivitas bisa dilihat dari berbagai sudut pandang, tergantung kepada tujuan masing-masing organisasi (misalnya untuk profit ataukah untuk *costumer satisfaction*), juga tergantung pada bentuk organisasi itu sendiri (misalnya, organisasi publik versus organisasi swasta, organisasi bisnis versus organisasi sosial dan organisasi keagamaan).

Aspek-Aspek Produktivitas Kerja

(Sedarmayanti, 2004:24) aspek-aspek produktivitas kerja yaitu :

1. Efektivitas

Seberapa baik (besar) dihasilkan keluaran dan masukan sumber daya yang ada, dengan kata lain seberapa efektif sumber daya yang ada digunakan untuk menghasilkan keluaran yang optimal. Efektivitas berfokus pada keluaran.

- Efisiensi Kapabilitas atau kemampuan untuk bekerja
- Lingkungan kerja yang baik
- Insentif (gaji)
- Motivasi
- Kedisiplinan
- Pendidikan dan pengalaman kerja
- Kebiasaan
- Fasilitas kerja

2. Sistem manajemen

Seberapa hemat masukan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan keluaran yang ditentukan dan efisiensi berfokus pada masukan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

(Sukarna,1993:43) Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai adalah sebagai berikut: Ada 3 Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut:

Kualitas dan kemampuan fisik karyawan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos, mental dan kemampuan fisik karyawan.

Sarana pendukung atau peningkatan produktivitas kerja karyawan dapat dikelompokkan pada dua golongan, yaitu:

- Menyangkut lingkungan kerja, termasuk teknologi, cara produksi sarana, sarana peralatan produksi, tingkat kesehatan dan keselamatan serta suasana lingkungan kerja itu sendiri.

- Menyangkut kesejahteraan karyawan

Supra sarana, Apa yang terjadi di dalam perusahaan dipengaruhi oleh apa yang terjadi diluarnya.

Pengukuran Produktivitas Kerja

Untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan harus dilakukan pengukuran terhadap produktivitas kerja karyawan. Pengukuran produktivitas dapat dibedakan menjadi beberapa cara, yaitu;

- Perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun berfokus pada apakah meningkat atau berkurang.
- Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (tugas perorangan, aksi, proses) dengan lainnya, pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relatif.
- Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, yang memusatkan perhatian pada sasaran atau tujuan.
- Hasil kerja (*output*) setiap orang dalam satuan waktu tertentu.

Sumber: Peneliti 2023

2.3 Kerangka Pemikiran

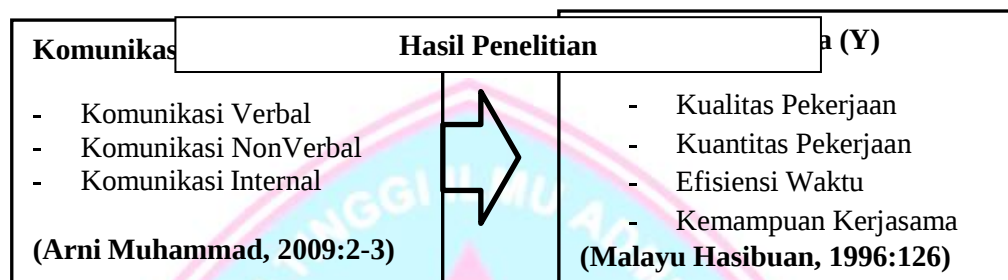
Agar produktivitas kerja pegawai dapat tercapai, diperlukan komunikasi. Untuk itu, komunikasi yang baik harus sesuai dengan macam-macam komunikasi agar informasi yang hendak disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pegawai agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima perintah. Sehingga secara umum,

komunikasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut: komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Dan apabila komunikasi tersebut dipenuhi atau dilakukan dengan baik maka produktivitas kerja pegawai akan meningkat.

Berdasarkan Uraian diatas, kerangka pemikiran digambarkan pada model gambar dibawah ini :

Gambar 2
Kerangka Pemikiran

PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI



Sumber : Data olahan Penulis 2023

PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2012:13) Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas mengenai jenis penelitian

Tabel Definisi Operasionalisasi

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukur
KOMUNIKASI	Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, Lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. (Arni Muhammad, 2009:2- 3)	Komunikasi Verbal Komunikasi NonVerbal Komunikasi Internal	- Tertulis > Membaca - Lisan > Mendengar - Gerakan tubuh - Vocal/Tekanan suara - Komunikasi antar karyawan - Komunikasi dengan karyawan l - Koordinasi antar sesama kepala - Koordinasi antar sesama karyawan - Koordinasi pimpinan dengan karyawan	

berdasarkan data analisisnya, maka penulis menggunakan Penelitian Kuantitatif untuk penulisan skripsi ini dikarenakan penulis akan lebih mudah dalam menganalisa dan memahami komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel adalah memecah variabel-variabel yang terkandung dalam masalah tersebut menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya, hal ini dilakukan untuk mempermudah mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Ada dua jenis variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain atau yang diberi simbol (X), yaitu Komunikasi.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain atau yang diberi simbol (Y), yaitu Produktivitas Kerja.

3.3. Definisi Operasional

Berikut operasionalisasi variabel untuk Komunikasi (X) dan Produktivitas Kerja (Y) dalam bentuk tabel agar lebih mudah untuk dipahami.

PRODUKTIVITAS KERJA	Produktivitas kerja adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. (Malayu Hasibuan, 2018:340)	Kualitas Pekerjaan	- Hasil kualitas kerja -Kemampuan Pekerjaan - Meningkatkan Kualiatas kerja	ORDINAL
PEGAJAWAI		Kuantitas Pekerjaan	- Hasil Kuantitas Kerja	
		Efisiensi Waktu	- Tepat Waktu - Kehadiran	
		Kemampuan Kerjasama	- Kerjasama Antar Karyawan	

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui kriteria dan dapat dikategorikan ke dalam objek tersebut berupa manusia, dokumen-dokumen, dan alat-alat organisasi lainnya.

Menurut Sugiyono (2010 :115) mendefinisikan pengertian populasi adalah sebagai berikut :

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian skripsi ini penulis menentukan populasi adalah pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang sebanyak 38 orang.

Sampel

(Sugiyono, 2013:116) Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga sampel yang benar-benar dapat mewakili (*Representative*) dan dapat menggambarkan populasi sebenarnya. Adapun pengambilan sampel untuk penelitian ini sebanyak 38 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Wawancara (*interview*)

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan. Dan melakukan wawancara tersebut dengan pihak pegawai umum setempat. Menurut Moelong (2012:186) menjelaskan Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Menurut Koentjaraningrat pengertian wawancara

merupakan suatu cara yang digunakan untuk tugas tertentu, mencoba untuk mendapatkan sebuah informasi dan secara lisan pembentukan responden, untuk berkomunikasi secara tatap muka. Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat disimpulkan wawancara (*interview*) merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dengan yang diwawancarai (*interviewee*) tentang masalah yang diteliti, dimana pewawancara bermaksud memperoleh persepsi, sikap dan pola pikir dari yang diwawancarai yang relevan dengan masalah yang diteliti. Karena wawancara itu dirancang oleh pewawancara, maka hasilnya pun dipengaruhi oleh karakteristik pribadi pewawancara.

Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada pegawai di objek penelitian yaitu dinas pemuda dan olahraga dengan menggunakan *skala likert* dengan bentuk *checklist* dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Suharsimi Arikunto, Kuesioner/angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Dengan demikian angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban.

Dalam teknik pengumpulan data penelitian setelah data kuesioner dibagikan kepada responden, selanjutnya angket (kuesioner) penelitian diuji kelayakannya dengan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu. Jadi dapat dikatakan bahwa pengukuran bertujuan untuk mendapatkan deskripsi yang tepat dari konsep-konsep yang telah di berikan. Skala pengukuran merupakan

kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data diolah dengan menggunakan skala likert dengan jawaban atas pertanyaan yaitu skala nilai 1-5. Nilai yang dimaksud adalah skor atas jawaban responden, dimana nilai yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel Skala *Likert*

No.	Pilihan Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Kemudian untuk menentukan kriteria skor skala jawaban responden untuk tingkat kepentingan yaitu kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju dari tanggapan responden terlebih dahulu ditentukan skala interval dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Keterangan:

I = Interval Nilai Skor

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah K = Kriteria

Nilai Skor Tertinggi = NT x Jumlah Responden

$$= 5 \times 30$$

$$= 150$$

Nilai Skor Terendah = NR x Jumlah Responden

$$= 1 \times 30$$

$$= 30$$

$$\text{Jadi } I = \frac{150}{5}$$

$$= \frac{150 - 30}{5} = 24$$

5

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

Dokumentasi

Menurut Suharsini Arikunto, metode dokumentasi ialah metode mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan. Metode dokumentasi dalam penelitian ini, dipergunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan (*observasi*). Metode dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari

data-data yang telah didokumentasikan. Dari asal katanya, dokumentasi, yakni dokumen, berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, dokumen, notula rapat, catatan harian, dan sebagainya.

Observasi

Menurut Nawawi dan Martini menjelaskan bahwa observasi merupakan kegiatan mengamati, yang diikuti pencatatan secara urut. Hal ini terdiri atas beberapa unsur yang muncul dalam fenomena di dalam objek yang diteliti. Hasil dari proses tersebut dilaporkan dengan laporan yang sistematis dan sesuai kaidah yang berlaku. Sedangkan Sugiyono menyatakan bahwa observasi dalam arti sempit merupakan proses penelitian mengamati situasi dan kondisi. Berdasarkan beberapa pengertian observasi dari para ahli tersebut, kini kita dapat mengambil kesimpulannya. Secara umum, observasi ialah aktivitas untuk mengetahui sesuatu dari fenomena-fenomena. Aktivitas tersebut didasarkan pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari fenomena yang diteliti. Informasi yang didapat harus bersifat objektif, nyata, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik Uji Coba Instrument

(Agus Widarjono, 2005:177-178) Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji statistik f-test dan uji statistik t-test.

Uji Statistik T

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara

individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut Langkah-langkah pengujiannya :

$H_0 \leq 0$ = Tidak Ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

$H_a > 0$ = Tidak Ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2013: 17) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Jika angka probabilitas $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima
2. Jika angka probabilitas $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak

Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data penelitian asosiatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mencari pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

Uji Validitas

Pengertian validitas menurut Sugiyono (2010:267) adalah : “Derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.”

Instrumen yang digunakan dalam penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas menyatakan bahwa apabila instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini

dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metode penelitian bahwa untuk melihat valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total butir pernyataan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0.30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2010:354) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0.60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal (*reliabel*).

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel Y secara proporsional seperti pada model kuadratik, perubahan X diikuti oleh kuadrat dari variabel X.

Koefisien Korelasi

(Sarwono, 2006), Koefisien korelasi ialah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefisien korelasi berkisar antara +1 s/d - 1 Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan (*strength*) hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak.

Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah, Artinya jika nilai variabel X lebih tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika

koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya).

Tabel Koefisien Korelasi

0	Tidak ada korelasi antara dua variabel
>0-0,25	Korelasi sangat lemah
>0,25-0,5	Korelasi cukup kuat
>0,5-0,75	Korelasi kuat
>0,75-0,99	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R square berkisar antara 0 – 1.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 38 responden. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan disajikan sebagai berikut.

Berdasarkan tabel diatas yang diperoleh bahwa karyawan dengan unit kerja sebagai Camat adalah 1 orang (4%), unit kerja sebagai kepala seksi sebanyak 7 orang (23%), unit kerja sebagai staff pelaksana sebanyak 22 orang (73%). Artinya responden terbanyak adalah karyawan sebagai staff pelaksana.

Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	30 – 39 Tahun	4	13 %
2.	40 – 49 Tahun	14	47 %
3.	50 – 60 Tahun	12	40 %
Total		30	100 %

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa karyawan yang berusia 30 – 39 tahun sebanyak 4 orang (13%), usia 40 – 49 tahun sebanyak 14 orang (47%), usia 50 – 60 tahun sebanyak 12 orang (40%). Artinya responden terbanyak adalah karyawan yang berusia 40 – 49 tahun.

Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
-----	--------------------	--------	------------

1.	S2	2	7%
2.	S1	17	56%
3.	D4	1	3%
4.	D3	2	7%
5.	D1	5	17%
6.	SLTA	3	10%
TOTAL		30	100%

Sumber: Data primer 2023

Dari tabel diatas diperoleh bahwa karyawan dengan pendidikan S2 sebanyak 2 orang (7%), S1 sebanyak 17 orang (56%), D4 sebanyak 1 orang (3%), D3 sebanyak 2 orang (7%), D1 sebanyak 5 orang (17%) dan SLTA sebanyak 3 orang (10%). Artinya responden terbanyak adalah karyawan dengan pendidikan S1.

Dari tabel diatas diperoleh bahwa karyawan dengan masa kerja >10 tahun sebanyak 8 orang (27%), masa kerja >20 tahun sebanyak 19 orang (63%), dan masa kerja >30 tahun sebanyak 3 orang (10%). Artinya responden terbanyak adalah karyawan dengan masa kerja lebih dari 20 tahun.

Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	28	93%
2.	Perempuan	2	7%
TOTAL		30	100%

Sumber: Data primer, 2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa karyawan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (93%), dan karyawan perempuan sebanyak 2 orang (7%). Artinya responden terbanyak adalah laki-laki.

Pembahasan

Pelaksanaan Variabel Komunikasi

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian maka penulis akan mendeskripsikan hasil yang telah diperoleh dari masing-masing item pernyataan variabel X yaitu Komunikasi dan dari variabel Y yaitu Produktivitas Kerja, sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternative jawaban tertentu.

Untuk menerangkan tanggapan responden tertentu variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan yang ada. Pernyataan dari variabel Komunikasi adalah 9 butir dan pernyataan dari variabel Produktivitas Kerja adalah 6 pernyataan.

Tanggapan Komunikasi Pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang

Berdasarkan analisis dari variabel Komunikasi yang memiliki 9 pernyataan dengan lima kategori jawaban, maka dapat diketahui tanggapan responden terhadap Komunikasi pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang dalam tabel-tabel berikut ini:

Berdasarkan tabel di atas yang telah diperoleh dari hasil kuisioner mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan variabel X nomor 1 yaitu Pimpinan memberikan petunjuk dengan jelas yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden sebesar 66,67% yang menyatakan setuju sebanyak 3 responden sebesar 10% yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 responden maka diperoleh sebesar 20% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden maka diperoleh sebesar 3,33%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa Pimpinan memberikan petunjuk dengan jelas.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 2 yaitu Saya mampu merespon setiap komunikasi dengan baik. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 (50%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 11 (36,67%) responden. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 (13,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mampu merespon setiap komunikasi dengan baik.

Diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 3 yaitu Saya memahami setiap yang didengar. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden diperoleh sebesar 53,33%, yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden diperoleh sebesar 43,33%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 1 responden diperoleh sebesar 3,33%. Dari hasil tanggapan tersebut bahwa kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa memahami setiap yang didengar.

Diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 4 Saya memahami setiap yang dibaca. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden diperoleh sebesar 56,67%. Yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden diperoleh sebesar 33,33%. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang responden diperoleh sebesar 10%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa pegawai memahami setiap yang dibaca.

Diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 5 yaitu Bahasa yang

digunakan dalam percakapan cukup jelas. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden diperoleh sebesar 53,33%. Yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden diperoleh sebesar 43,33%, yang menyatakan setuju sebanyak 1 responden diperoleh sebesar 3,33%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa bahasa yang digunakan dalam percakapan cukup jelas.

Dari tabel 18 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 6 yaitu Pimpinan memberikan tugas sesuai jabatan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden diperoleh sebesar 53,33%. Yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden diperoleh sebesar 40%. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 responden diperoleh sebesar 6,67%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa pimpinan memberikan tugas sesuai jabatan.

Dari tabel 19 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 7 yaitu Hubungan yang baik antar karyawan dan pimpinan sangat diperlukan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden diperoleh sebesar 76,67%. Yang menyatakan setuju sebanyak 7 responden diperoleh sebesar 23,33%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa hubungan yang baik antar karyawan dan pimpinan sangat diperlukan.

Diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 8 yaitu Instansi menyampaikan pesan secara langsung dalam menjalankan tugas. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden diperoleh sebesar 53,33%. Yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden diperoleh sebesar 43,33%. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 1 responden 3,33%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa instansi menyampaikan pesan secara langsung dalam menjalankan tugas.

Diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 9 yaitu Proses komunikasi dalam instansi dalam melaksanakan tugas menciptakan hasil yang maksimal. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden diperoleh sebesar 56,67%. Yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden diperoleh sebesar 33,33%. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 responden diperoleh sebesar 10%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa proses

komunikasi dalam instansi dalam melaksanakan tugas menciptakan hasil yang maksimal.

Berdasarkan data didapatkan hasil dari penilaian responden terhadap komunikasi pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Palembang dengan jumlah skor sebanyak 1.214 atau rata-rata sebesar 134,89. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa responden menanggapi dengan Sangat Baik atas pelaksanaan komunikasi pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Palembang.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian penulis akan mendeskripsikan masing-masing item pernyataan dari variabel X yaitu Komunikasi dan dari variabel Y yaitu Produktivitas Kerja Konflik, sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternatif jawaban tertentu. Untuk menerangkan tanggapan responden tertentu variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan yang ada. Pernyataan dari variabel Komunikasi adalah 9 butir dan pernyataan dari variabel Produktivitas Kerja adalah 6 pernyataan.

Tanggapan Produktivitas Kerja Pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Palembang

Analisis data yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pernyataan pertanyaan yang berhubungan dengan produktivitas kerja pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Palembang. Hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti disajikan dalam bentuk tabel dengan disertai oleh analisis sebagai berikut :

Dapat diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 1 yaitu Saya menguasai keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan saya. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 (50%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 14 (46,67%) responden. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka menguasai keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

Diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel Y nomor 2 yaitu Saya sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 (60%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 12 (40%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka sangat

menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan.

Diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 3 yaitu Saya sering terlambat masuk kerja. Yang menyatakan setuju sebanyak 3 (10%) responden. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 9 (30%) responden. Yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 (56,67%) responden. Yang menyatakan sangat tidak setuju 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat tidak setuju bahwa mereka sering terlambat masuk kerja.

Diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 4 yaitu Saya selalu berusaha memperbaiki terhadap kesalahan yang pernah saya lakukan dalam melaksanakan pekerjaan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 (70%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,67%) responden yang menyatakan setuju sebanyak 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut sebanyak responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka selalu memperbaiki terhadap kesalahan yang pernah mereka lakukan dalam melaksanakan pekerjaan.

Dari tabel dapat diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 5 yaitu Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 (70%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,67%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja mereka.

Dari tabel dapat diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 6 yaitu Kerjasama antara karyawan dan pimpinan dalam pekerjaan sangat diperlukan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 (70%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,67%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa kerjasama antara karyawan dan pimpinan dalam pekerjaan sangat diperlukan berdasarkan tabel 29 didapatkan hasil dari penilaian responden terhadap produktivitas kerja pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan jumlah skor sebanyak 766 atau rata-rata sebesar 127,67. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa responden menanggapi dengan Sangat Baik atas pelaksanaan produktivitas kerja pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang

Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang

Penulis akan melakukan analisis mengenai: Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan melalui metode statistik yang menggunakan regresi linier sederhana, koefisien korelasi dan koefisien determinasi, sehingga pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja dapat diketahui lebih jelas lagi. Agar proses pengujian statistik menjadi mudah, penulis mempergunakan bantuan program computer *IBM SPSS Statistics 25* dengan system operasi *Windows 10*.

Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berikut ini adalah hasil dari output computer program *IBM SPSS Statistics 25* Mengenai uji validitas dan reliabilitas untuk variabel komunikasi. Uji Reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dengan nilai koefisien lebih besar dari 0.60. Uji validitas menggunakan teknik statistik korelasi *Product Moment Pearson* dengan kriteria sekurang-kurangnya 0.30.

Untuk pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 30. Hasilnya setelah di hitung, koefisien korelasi antara tiap-tiap item dengan total item untuk variabel komunikasi berkisar antara 0.404 – 0,819. Karena seluruh koefisien korelasi lebih besar dari pada kriteria yang di syaratkan yaitu sekurang-kurangnya 0.30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pengukuran adalah valid.

Tabel Reliabilitas Komunikasi

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.855	9

Tabel Regresi Sederhana

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618 ^a	.381	.359	1,62643

a. Predictors: (Constant), Komunikasi

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan analisis diatas, maka didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.618. Hal ini menunjukan bahwa komunikasi mempunyai hubungan cukup kuat terhadap produktivitas kerja

Sumber: Data Primer, 2023

Pada Tabel terlihat bahwa *cronbach alpha* adalah 0.855. Kriteria yang digunakan adalah sekurang-kurangnya nilai koefisien *cronbach alpha* 0.60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel komunikasi adalah *reliable*.

Pada tabel menunjukkan besarnya koefisien korelasi antara tiap-tiap item dengan total item untuk instrument produktivitas kerja. Besarnya koefisien berkisar antara 0,464 – 0,676. Karena seluruh koefisien korelasi lebih besar daripada 0.30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument pengukuran produktivitas kerja adalah valid.

Tabel Reliabilitas Produktivitas Kerja

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.616	6

Sumber: Data Primer, 2023

Produktivitas adalah instrument kedua yang akan diuji. Pada tabel 5.26 menyajikan besarnya koefisien Reliabilitas untuk instrument ini. Besarnya koefisien *cronbach alpha* adalah 0.616. Karena $0.616 > 0.60$ maka dapat disimpulkan instrumen produktivitas kerja adalah reliabel.

Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas. Dalam hal ini untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Output dari program *IBM SPSS Statistics 25* diperoleh nilai regresi yang tertera pada tabel.

karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Uji Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi adalah untuk mengetahui adanya derajat/kekuatan hubungan komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota

Palembang. Output dari program *IBM SPSS Statistics 25* diperoleh nilai koefisien korelasi seperti yang tertera pada tabel

Tabel Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618 ^a	.381	.359	1,62643

a. Predictors: (Constant), Komunikasi

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan analisis diatas, maka didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.618. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi mempunyai hubungan cukup kuat terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Analisis Koefisien Determinasi

Sedangkan untuk menghitung Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Berdasarkan koefisien korelasi dengan mempergunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= (r)^2 \times 100\% \\
 &= (0.618)^2 \times 100\% \\
 &= 0.381 \times 100 \\
 &= 38.1\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil diatas maka komunikasi memberikan pengaruh sebesar 38.1% terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 38.1\% = 61.9\%$, disebabkan oleh variabel lainnya.

Uji T

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut langkah-langkah pengujiannya :

Ho : Tidak ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Ha : Ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Pengolahan dilakukan dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 25*

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2013:17) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Jika angka probabilitas $\text{sig} > 0.05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak
2. Jika angka probabilitas $\text{sig} < 0.05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

Dari hasil *output* diatas dapat diketahui bahwa nilai t hitung = 4.155 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel Komunikasi (X) terhadap variabel Produktivitas Kerja (Y) di pegawai Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

b) Perbandingan Nilai t Hitung dengan t Tabel

Berdasarkan tabel *output SPSS Statistic Version 25 "Coefficients"* diatas diketahui nilai t hitung variabel komunikasi adalah sebesar 4.155. Karena nilai t hitung $> t$ tabel 1.70113, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh Komunikasi (X) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Y). Tingkat Signifikansi 5% atau 0,05

Berdasarkan semua pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang dan sesuai dengan hipotesis awal.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap penelitian yang telah penulis lakukan yaitu mengenai komunikasi dan produktivitas kerja karyawan pada

Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan mengacu kepada hasil analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang telah berjalan sangat baik. Hal ini terlihat berdasarkan hasil jawaban dari responden dan tabel rekapitulasi mempunyai skor sangat baik.
2. Produktivitas Kerja karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang telah berjalan sangat baik. Hal ini terlihat pada tabel rekapitulasi mempunyai skor sangat baik.
3. Berdasarkan analisis pengujian statistik T dengan melihat angka Sig.t hitung pada tabel *Coefficients* pada *IBM SPSS Statistics versi 25*. Didapat angka Sig.t hitung yang kurang dari angka probabilitas. Sehingga dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa Hipotesis Alternatif yang diajukan dapat diterima yaitu Komunikasi berpengaruh signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang.
4. Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi menunjukan bahwa komunikasi memberikan pengaruh sebesar 38.1% terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang, sedangkan sisanya disebabkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka, saran peneliti terhadap:

1. Instansi Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang bisa meningkatkan kembali kegiatan komunikasi yang terjalin antar pegawai serta memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait tugas-tugas, supaya produktivitas kerja bisa dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik.
2. Pada penelitian yang telah dilakukan tentang Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang 38.1% terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Sukarami Kota Palembang, sedangkan sisanya disebabkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti. Oleh

karena itu, diharapkan ada peneliti lain yang meneliti mengenai variabel lain yang belum diteliti.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abi Krisma Wicaksono dan Yoyok Soesatyo. (2015). Hubungan Komunikasi Internal Organisasi dengan Keefektifan Kerja Guru dan Karyawan di sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Trenggalek. *Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Volume 3, Nomor 1. Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Alvonco, Jhonson. 2014. *Sistem Komunikasi Model Umum*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Abdul Choliq. (2011). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia
- Arni, Muhammad. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, S (2007). *EDISI*, ed.1 ; Penerbitan, Yogyakarta : ANDI, 2007 ; Deskripsi Fisik, xii, 232 hlm ; 23 cm ; ISBN, 978-979-29-0058-3
- Dritan Shoraj dan Shyqyri Llaci (2015:2). Komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di sekolah mondial kota batam.. Skripsi
- Effendy, Onong Uchjana. (2004). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani, (1999). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi 7. BPFE:Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. (2103). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Hasibuan, Malayu. (1996). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kurnia Riyantini dan Agus Triyono. (2016). *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, Volume 46, Nomor 2. Desember 2016. Program Studi Ilmu Komunikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pengaruh

- Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kota Singkawang
- Lisa Waty. (2014). *Alur Komunikasi Organisasi PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Samarinda dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan*. e-Journal Ilmu Komunikasi, Volume 2, Nomor 4, 2014:140-153, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
- Makmuri, M. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: UGM.
- Meti Medyastuti Sofyan. (2019). Analisis Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandung. Jurnal RASI.
- Menteri Dalam Negeri Nomor: 5 Tahun 1989 tentang pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor; 23 Tahun 1988
- M. Fitriah dan VR Adia. (2012). Hubungan Komunikasi Vertikal dan Horizontal dengan Motivasi Kerja Pegawai Pusat Pelatihan dan Manajemen Kepemimpinan Pertanian Kementerian Pertanian Republik Indonesia. Jurnal Sosial Humaniora, ISSN 2087- 4928, Volume 3, Nomor 1. Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Djuanda Bogor.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Bhuono Agung. (2005). *Strategi Jitu*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Pemerintah Nomor: 23 Tahun 1988 tertanggal 6 Desember 1988 tentang perubahan balas wilayah Kota Palembang
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1988 tanggal 6 Desember 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Palembang dan Kabupaten Daerah Tingkat II Musi Banyuasin dan Kabupaten Daerah Tingkat II Ogan Komering Ilir.
- Puriyanto, Duwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Media Kon. Purwanto
- Purwanto, Djoko. (2011). *Komunikasi Bisnis*, Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Paraden Lucas Sidauruk. 2013. Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT. Pos Indonesia (Persero) (Kasus Pada Kantor Pos Medan). Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Volume 3, Nomor 2, Desember 2013:133-164.
- Rusnani, Siti. (2013). *Ejurnal Administrasi Negara*.
- Rosman. (2014). Analisis Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Sambalung Kabupaten Berau". e-Journal Ilmu Pemerintahan, Volume 2, Nomor 2, 2014:2753-2766.
- Sadili, Samsudin. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia
- Sedarmayanti. (2004). *Mengembangkan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Manda Maju.
- Sindu Mahendra. (2013). Hubungan Komunikasi Vertikal dengan Motivasi Kerja Karyawan PT. United Tractor, TBK Samarinda. eJournal Ilmu Komunikasi. Volume 1, Nomor 3, 2013 : 380-394. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
- Somad, Rismi. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta
- Somad, Rismi. (2014). *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta
- Supardi, (2022). *Buku Panduan Pedoman Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang*
- Sutrisno, Edy. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sukarna. (1993). *Kepemimpinan dalam Administrasi*. Bandung: MandarMaju.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. (2014). *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*.
- Widarjono, Agus. (2005). *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ekonisia.