

PENGARUH KOMUNIKASI YANG EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (Persero) LAHAT

ABSTRAK

Novita sari

Dosen POLTEK Universitas Sriwijaya

Penelitian ini menguji Pengaruh Komunikasi Yang Efektif Dalam Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Lahat. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui komunikasi mempunyai pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Lahat. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Lahat yang beralamat di Jalan Sumatera Tl Jawa Selatan Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat . populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada PT. Pegadaian (Persero) Lahat yang berjumlah 52 orang. Angka R Square 0,69 hal ini berarti 69 persen kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel proses rekrutmen karyawan PT. Pegadaian (persero) Lahat . Sedangkan sisanya 31 persen dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar variabel .

Hasil yang didapat dari analisis regresi dengan menggunakan alat SPSS versi 22 menunjukkan bahwa ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Lahat

Kata Kunci: Komunikasi, Kinerja Karyawan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat kerja dan lingkungan masyarakat. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri lagi, begitu juga halnya bagi suatu norganisasi atau perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Kinerja karyawan tersebut ditunjang oleh banyak faktor, salah satunya dengan komunikasi. Untuk mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan adanya komunikasi yang efektif, sehingga kinerja karyawan dapat berjalan dengan maksimal. Dalam

bekerja, karyawan maupun pimpinan tidak lepas dari komunikasi yang menghubungkan keduanya untuk dapat melaksanakan tugas masing-masing .

Menurut Mathis & Jackson (2010: 17), kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari seberapa efektif produk tersebut dan bagaimana pelayanan organisasi diteruskan kepada para pelanggan. Oleh karena itu, kinerja yang maksimal dari setiap karyawan amat diperlukan diperusahaan ini mengingat produk yang dihasilkan adalah berupa jasa dan kepuasan pelanggan juga merupakan hal yang utama bagi perusahaan. Untuk menghasilkan kinerja yang diinginkan, komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan mutlak diperlukan, Komunikasi juga dapat mempengaruhi

kelangsungan kegiatan perusahaan secara berkesinambungan karena menyangkut bagaimana atasan memotivasi, memberi perintah, dan memimpin karyawannya. Sebaiknya komunikasi yang tidak efektif dapat menghambat peningkatan kinerja karyawan./

PT. Pegadaian merupakan Perusahaan BUMN yang ikut membantu program Pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama. PT. Pegadaian juga merupakan tempat meminjam dana secara cepat dengan jaminan mudah bagi masyarakat kelas menengah ke bawah.

Penilaian kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Lahat menggunakan dua faktor, yaitu faktor uraian tugas dan faktor kompetensi individu. Penilaian pada faktor uraian tugas disesuaikan dengan yang diduduki karyawan. Artinya indikator penilaian pada faktor tersebut harus terfokus dengan arah dari pekerjaan, dapat diukur baik secara kualitatif maupun kuantitatif, serta dapat dicapai sesuai dengan kemampuan karyawan. Penilaian juga harus mempunyai target waktu pekerjaan. Sedangkan faktor kompetensi individu adalah gabungan antara pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Dimana setiap individu yang menduduki suatu tingkatan, harus mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan, agar sesuai dengan hasil yang diinginkan. Adapun indikator penilaian kompetensi individu yaitu integritas, orientasi melayani pelanggan, adaptasi, membangun hubungan, mengembangkan orang lain, dan kerjasama/ memimpin kelompok. Kesimpulan kinerja adalah hasil akhir

penilaian kinerja karyawan dari penilaian uraian tugas dan kompetensi individu.

Terciptanya komunikasi yang efektif di antara manajer dan karyawan banyak dipakai alasan oleh karyawan untuk menyukai pekerjaannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak manajer untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja. Penting bagi manajer untuk mengusahakan terciptanya komunikasi yang efektif dalam organisasi. Sebab dengan efektifnya komunikasi dalam organisasi tersebut maka akan memacu peningkatan kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas yang artinya bagi organisasi adalah bahwa dalam organisasi terjadi peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya, masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari organisasi serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan mengenai “*Pengaruh Komunikasi Yang Efektif Dalam Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Lahat*”

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Trenholm dan Jensen (dalam Fajar, 2009: 31), komunikasi merupakan suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran. Suatu proses yang mentransmisikan pesan kepada penerima pesan melalui berbagai media

yang dilakukan oleh komunikator adalah suatu tindakan komunikasi. Selanjutnya menurut Weaver (dalam Fajar, 2009: 32), komunikasi adalah seluruh prosedur melalui pemikiran seseorang yang dapat mempengaruhi pikiran orang lain. Komunikasi dibutuhkan untuk bertukar informasi, memberikan perintah, dan bercerita. Sebagai makhluk sosial, setiap orang saling bertukar informasi untuk kebutuhan mereka maupun bercerita mengenai kehidupan mereka. Saat bertugas, manajer membutuhkan komunikasi untuk memberikan perintah kepada bawahan. Oleh karena itu, komunikasi berperan penting dalam kehidupan manusia di dalam kerja maupun tidak.

Komunikasi merupakan proses pemindahan informasi atau gagasan dari seseorang ke orang lain, dapat berlangsung secara lisan maupun tulisan, dan dapat dilakukan oleh dua orang atau lebih. Dalam berkomunikasi, perlu adanya pengirim pesan, pesan yang disampaikan, dan penerima pesan. Setiap orang yang berkomunikasi dengan orang lain akan melalui proses komunikasi yang diawali dari pengirim pesan yang menyampaikan pesan ke penerima pesan, lalu penerima pesan akan memberikan umpan balik ke pengirim pesan. Umpan balik menunjukkan proses komunikasi yang dilakukan dua orang tersebut berhasil karena penerima pesan memahami maksud dari pengirim pesan. Umpan balik juga dapat berarti bahwa penerima pesan meminta kejelasan informasi dari pengirim pesan. Hal yang penting dari komunikasi adalah kedua pihak yaitu pengirim pesan dan penerima pesan dapat memahami isi pesan maupun informasi yang dibicarakan sehingga tidak terjadi

miss communication antara dua pihak tersebut.

Komunikasi berperan aktif dalam seluruh aspek kehidupan. Dengan komunikasi yang jelas, pekerjaan dapat dilakukan dengan maksimal. Dalam sebuah perusahaan, peran komunikasi (Mitzberg, 2010: 49-61 dalam Stoner, 2011: 145-146) terbagi menjadi 3 jenis.

- a. Peran antar pribadi (Interpersonal role)
- b. Peran informasi (Informational role)
- c. Peran keputusan

2.1.2 Komunikasi yang Efektif

Bagi seorang manajer, komunikasi yang efektif merupakan kebutuhan penting. Dengan komunikasi yang efektif, manajer dapat menjalankan fungsi-fungsi manajemen yaitu merencanakan, mengorganisasikan, dan memimpin serta mengendalikan organisasi. Manajer mencurahkan sebagian besar dari waktunya untuk berkomunikasi. Dengan komunikasi yang efektif akan meminimalisir terjadinya *miss communication* antara pihak yang berkomunikasi. Informasi yang jelas dapat membantu karyawan maupun manajer dalam melaksanakan tugas masing-masing secara maksimal. Apabila tugas dapat dijalankan dengan baik secara maksimal, hal ini berdampak positif karena menguntungkan perusahaan.

Komunikasi yang efektif berperan penting dalam organisasi. Namun, komunikasi yang tidak efektif menjadi hambatan bagi pihak yang saling berkomunikasi. Hambatan dalam berkomunikasi yang efektif adalah: (Yusrizal firzal :2010)

- a. mendengarkan yang hanya ingin didengar,
- b. mengabaikan informasi yang tidak ingin didengar,

- c. menilai dari sumber informasi yang didapatkan,
- d. menilai persepsi orang lain yang berbeda dengan persepsi sendiri
- e. pengaruh emosi diri sendiri, dan
- f. gangguan media informasi.

2.1.3 Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam As'ad, 2010: 47) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Sedangkan Suprihanto (dalam Srimulyo, 2009: 33) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu yang dibandingkan dengan kemungkinan misalnya standar, target atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2010: 67).

2.1.4 Faktor-Faktor Kinerja

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu pegawai dengan pegawai lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Meskipun pegawai-pegawai bekerja pada tempat yang sama namun produktifitas mereka tidak sama dan secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor individu dan faktor situasi kerja (As'ad: 2008: 49). Selanjutnya, Gibson (dalam Srimulyo, 2009: 39) menyatakan bahwa terdapat tiga perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan kinerja, yaitu :

1. Variabel Individual, terdiri dari :

2. Variabel Organisasional, terdiri dari :

3. Variabel Psikologis, terdiri dari :

Selanjutnya, Tiffin dan Me. Cormick (dalam Srimulyo, 2012: 40) terdapat dua variabel yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Variabel Individual, meliputi sikap, karakteristik, sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan serta faktor individual lainnya

2. Variabel Situasional

- a. Faktor fisik dan pekerjaan (metode kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik)

- b. Faktor sosial dan organisasi (peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial) Sutemeister (dalam Srimulyo, 2009: 40) mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

1. Faktor Kemampuan

- a. Pengetahuan (pendidikan, pengalaman, latihan dan minat)
- b. Keterampilan (kecakapan dan kepribadian)

2. Faktor Motivasi

- a. Kondisi Sosial (organisasi formal dan informal, kepemimpinan dan serikat kerja)
- b. Kebutuhan Individu (fisiologis, sosial dan egoistic)
- c. Kondisi Fisik (lingkungan kerja)

2.1.5 Pengaruh Komunikasi Yang Efektif Terhadap Kinerja Karyawan

Manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi, maka pemeliharaan hubungan yang terus-menerus dan serasi antara manajer dengan karyawan dalam setiap organisasi menjadi

sangat penting. Pemeliharaan hubungan tersebut adalah menyangkut komunikasi yang efektif dalam organisasi agar dapat tercapai kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang terbuka dan efektif dapat dianggap sebagai aset perusahaan yang jujur, langsung dari manajemen, dan bekerja dengan manajemen dalam tim yang organisasi. Kepuasan kerja karyawan adalah faktor utama dari struktur komunikasi yang menonjol dari sebuah organisasi. Terciptanya komunikasi yang efektif di antara manajer dan karyawan banyak dipakai sebagai alasan oleh karyawan untuk menyukai pekerjaannya.

Komunikasi yang jelas dan efektif akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat menguntungkan perusahaan. Peningkatan efektivitas komunikasi dapat dilakukan dengan:

- a. kesadaran akan kebutuhan komunikasi efektif,
- b. penggunaan umpan balik,
- c. menjadi komunikator yang lebih efektif, dan
- d. pedoman komunikasi yang baik.

Dalam mewujudkan komunikasi efektif dalam organisasi, perlu adanya kerjasama antar anggota organisasi tersebut. Hubungan antara atasan dan bawahan juga dapat mempengaruhi komunikasi yang efektif. Manajer berperan penting dalam menjalin komunikasi

kepada karyawan, agar terciptanya suasana yang kondusif.

Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama karyawan didalam perusahaan. Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawannya menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia, membutuhkan sesuatu agar dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan lebih giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing – masing.

2.2 Kerangka fikir

Konsep Kerangka pemikiran adalah istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi perhatian ilmu sosial. Menurut Singarimbun (2018 : 33), konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi.

Untuk mendapatkan batasan-batasan yang lebih jelas mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, maka defenisi konsep yang digunakan dalam pengertian ini adalah :



2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran

sebagaimana adanya, pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar kerja serta panduan dalam verifikasi. Hipotesa adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks.

Berkaitan dengan permasalahan pokok yang dihadapi perusahaan, maka jawaban atau dugaan sementara atas permasalahan tersebut adalah :

“Ada pengaruh komunikasi yang efektif terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Lahat “

III. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Lahat yang beralamat di Jalan Sumatera Tl Jawa Selatan Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat

3.2 Jenis dan Sumber Data

1.3.1 Data Primer

yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data ini berupa seperti dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data yang di dapat oleh penulis secara tidak langsung seperti litelatur dan penelitian mengenai objek penelitian tersebut.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005 : 90). Dari pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada PT.Pegadaian

(Persero) Lahat yang berjumlah 52 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang diambil untuk diteliti dan juga dianggap mewakili keseluruhan populasi (Gujarati,2002). Yang menjadi responden adalah sebagian mereka yang bekerja pada PT. Pe gadaian (Persero) Palembang yang berjumlah 52 orang.

3.4 Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reabilitas

Pada setiap pengukuran selalu diharapkan diperoleh hasil ukur yang akurat dan objektif. Salah satu upaya untuk mencapainya adalah alat ukur yang digunakan harus valid atau sah dan reliabel atau andal (Simamora, Bilson : 2005: 58). Uji validitas digunakan untuk mendapatkan validitas yang tinggi dari instrumen penelitian sehingga bisa memenuhi persyaratan. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan guna memperoleh gambaran yang tetap mengenai apa yang diukur. Uji validitas dan reabilitas ini dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson Product Moment yang diperoleh melalui analisa data. Item yang memiliki daya beda cukup tinggi akan dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan reliabilitas koefisien alpha yang diperoleh melalui analisis data . Item-item dalam skala yang memiliki validitas yang baik dan reliabel akan digunakan untuk mengukur.

b. Metode Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi linear sederhana yaitu analisis yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel independen

(X) terhadap variabel dependen (Y) apabila terjadi perubahan pada satu satuan dari variabel independen (X).

Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Prestasi Karyawan

a = Koefisien regresi konstan

X = Variabel independen pertama

b = Koefisien regresi independen pertama

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r^2)}}$$

Dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$), dengan ketentuan sbb:

- Jika thitung > t tabel, maka variabel independent (X1) mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel dependent (Y).
- Jika thitung < ttabel, maka variabel independent (X1) tidak mempunyai keeratan hubungan yang signifikan dengan variabel dependent (Y).

- Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan independen, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorof Smirnov, suatu data berdistribusi normal jika mempunyai probabilitas lebih besar dari 0,05 dan begitu pula sebaliknya.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan yang terdapat hubungan korelasi yang sempurna diantara beberapa atau semua variabel independen yang terdapat dalam model regresi. Dalam penelitian ini multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan metode enter yaitu dengan melihat pada Tolerance Value/Variance Inflation Factor (VIF). Pedoman

c. Koefisien determinasi (r^2), digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel X terhadap Y

d. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menguji hubungan masing-masing variabel bebas (X_1) terhadap variabel terikat (Y), dengan forlasi sebagai berikut :

suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah mempunyai angka tolerance valuemen dekati 1 atau diatas 0,1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser test digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas. Gleiser menyarankan untuk meregresi nilai absolut dari penyimpangan residual terhadap variabel X (variabel bebas) yang diperkirakan mempunyai hubungan yang erat dengan X_i . Masalah heterokedastitas tidak terjadi apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4. 2 Hasil Penelitian

4.2.1 VARIABEL KOMUNIKASI EFEKTIF (X)

- Saya diminta oleh pimpinan untuk memiliki pemahaman dalam mengerjakan tugas pekerjaan

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	38	73
Setuju	8	15
Kurang Setuju	2	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Hasil responden yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero Lahat adalah sebanyak 38 responden atau 73% menyatakan sangat setuju dan 8 responden atau 15% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas dapatlah kita katakan bahwa variabel ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan PT.Pegadaian sangat setuju dan 8 responden atau 15%

menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas dapatlah kita katakan bahwa variabel ini sangat baik.

Dimana sebanyak 38 karyawan PT. Pegadaian (Persero) Palembang sangat setuju dengan Proses rekrutmen yang dilakukan oleh Palembang dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju

- *Saya selalu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan cermat*

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	37	73
Setuju	12	25
Kurang Setuju	2	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (Perser) Lahat adalah sebanyak 37 responden atau 73% menyatakan sangat setuju dan 13 responden atau 25% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas dapatlah kita katakan bahwa variabel

ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Pelaksanaan rekrutmen dilakukan melalui pemanfaatan iklan di surat kabar yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (Persero) Lahat dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- *Pimpinan memberikan arahan dan komunikasi yang jelas dan rinci mengenai pekerjaan yang harus saya lakukan*

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	36	70
Setuju	14	26
Kurang Setuju	2	4
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (Persero) Lahat adalah sebanyak 36 responden atau 70% menyatakan sangat setuju dan 14 responden atau 26% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas dapatlah kita katakan bahwa variabel

ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Metode rekrutmen berpengaruh terhadap perolehan karyawan yang berkualitas yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) Lahat dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- *Saya senantiasa bekerja dengan menekankan pada hasil yang optimal*

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	39	75
Setuju	12	2
Kurang Setuju	1	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (Persero) Lahat adalah sebanyak 39 responden atau 75% menyatakan sangat setuju dan 12 responden atau 2% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju.

variabel ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Metode rekrutmen telah dilakukan secara efisien dan efektif yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dari perhitungan responden diatas dapatlah kita katakan bahwa

4.2.2 VARIABEL KINERJA KARYAWAN (VARIABEL Y)

- *Karyawan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan secara konsisten*

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	37	71
Setuju	13	25
Kurang Setuju	2	4
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat adalah sebanyak 37 responden atau 71% menyatakan sangat setuju dan 13 responden atau 25% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju.

Dari perhitungan responden diatas dapatlah kita katakan bahwa

variabel ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Karyawan yang memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- *Menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau tepat waktu*

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	35	67
Setuju	13	25
Kurang Setuju	4	8
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat adalah sebanyak 35 responden atau 67% menyatakan sangat setuju dan 13 responden atau 25% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas

dapatlah kita katakan bahwa variabel ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Kedisiplinan karyawan telah baik yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) lahats dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- *Kedisiplinan saya dapat saya terapkan dalam menyelesaikan pekerjaan*

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	39	75
Setuju	12	23
Kurang Setuju	1	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat adalah sebanyak 39 responden atau 75% menyatakan sangat setuju dan 12 responden atau 23% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas

dapatlah kita katakan bahwa variabel ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Pengetahuan dan ketrampilan karyawan yang sudah baik yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- *Karyawan selalu hadir tepat waktu sesuai yang telah ditetapkan dalam peraturan perusahaan*

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	36	69
Setuju	15	29
Kurang Setuju	1	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat adalah sebanyak 36 responden atau 69% menyatakan sangat setuju dan 15 responden atau 29% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas

dapatlah kita katakan bahwa variabel ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Pengetahuan dan ketrampilan karyawan yang sudah baik yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- *Saya sering mengajukan gagasan dan inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan*

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	39	90
Setuju	2	8
Kurang Setuju	1	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden Proses rekrutmen yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat adalah sebanyak 38 responden atau 90% menyatakan sangat setuju dan 2 responden atau 8% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas dapatlah kita

- - Mampu memberikan ide kreatif untuk kemajuan perusahaan

katakan bahwa variabel ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Pengetahuan dan ketrampilan karyawan yang sudah baik yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (Persero) Lahat dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pernyataan	Rasponden	
	Frekuensi	%
Sangat Setuju	29	55
Setuju	21	41
Kurang Setuju	2	4
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Diolah dari hasil penelitian 2019

Hasil responden yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat adalah sebanyak 29 responden atau 55% menyatakan sangat setuju dan 21 responden atau 41% menyatakan setuju serta sisanya menyatakan kurang setuju. Dari perhitungan responden diatas dapatlah kita katakan bahwa variabel ini sangat baik. Dimana sebanyak 38 karyawan sangat setuju dengan Pengetahuan dan ketrampilan karyawan yang sudah baik yang dilakukan oleh PT.Pegadaian (persero) Lahat dan sisanya menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.2 Uji Statistik/Analisis Data

Uji Instrumen

- Validasi Data

Menurut Sugiyono (2018:445), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas bulir pertanyaan kuisiner adalah *correlasion product moment* dari Karl Pearson (*Validitas isi / content validity*) dengan cara mengkorelasikan masing-masung item pertanyaan kuesioner dan totalnya , selanjutnya membandingkan r tabel dan r hitung. Pengujian validitas dari penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi software SPSS Ver 22,0, jika total (*corrected item total corelation*) = 0,30 jadi apabila r positif 0,3 maka tidak valid. **Validasi data variabel komunikasi yang efektif (X) dan variabel Kinerja Karyawan (Y)**

Tabel -7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Corrected item total correlation	Status
Komunikasi Efektir(X)	X ₁	0,461	Valid
	X ₂	0,615	Valid
	X ₃	0,658	Valid
	X ₄	0,578	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	X. ₁	0,519	Valid
	X. ₂	0,602	Valid
	X. ₃	0,472	Valid
	X. ₄	0,588	Valid

Pada tabel diatas yang menunjukkan validasi data penelitian pada variabel bebas dan terikat dapat hasil sebagai berikut :

- Pada variabel komunikasi yang efektif (X) bahwa seluruh item dari (4 butir) dinyatakan valid karena *Corrected item total correlation* menunjukkan lebih besar dari $> 0,30$
- Sedangkan pada variabel Promosi jabatan (Y) bahwa seluruh item dari (5 butir) dinyatakan valid karena *Corrected item total correlation* menunjukkan lebih besar dari $> 0,30$

- Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi antara hasil pengamatan dengan instrumen atau alat ukur yang digunakan pada waktu yang berbrda. Ghozali dalam *situmorang (2018: 112)* menyatakan teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas pengamatan adalah Cronbach Alpha dengan cara membandingkan nilai alpha dengan standarnya, dengan ketentuan

1. Cronbach Alpha $> 0,6$ maka instrumen pengamatan dinyatakan reliabel
2. Cronbach Alpha $< 0,6$ maka instrumen pengamatan tidak reliabel

- Reabilitas Variabel Komunikasi yang efektif (X)
Hasil perhitungan nilai reliabilitas Cronbach Alpa untuk variabel komunikasi efektif dengan bantuan SPSS 22,0 adalah **sebesar 0,658**. Artinya dari 5 item pernyataan yang dijadikan sebagai indikator pada variabel komunikasi efektif (X) sudah realibel.
- Reabilitas Kinerja karyawan (Y)
Hasil perhitungan nilai reliabilitas Cronbach Alpa untuk variabel kinerja karyawan dengan bantuan SPSS 22,0 adalah **sebesar 0,602**. Artinya dari 4 item pernyataan yang dijadikan sebagai indikator pada variabel kinerja karyawan (Y) sudah realibel. Hasil uji reabilitas secara lebih terperinci dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel -8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach (α)	Status
Komunikasi Efektif	0,658	Reliabilitas
Kinerja Karyawan	0,602	Reliabilitas

Tabel -9
Ringkasan Model

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,562 ^a	,559	,069	3,54803

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

Sumber : hasil olah data SPSS V 22,0

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Nilai $R^2 =$ yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

- a. R dalam analisis regresi berganda menunjukkan korelasi yaitu antara dua variabel independent terhadap satu variabel dependent. Angka R didapat 0, artinya korelasi antara variabel pendidikan dan pelatihan sebesar 0,562 hal ini berarti terjadi hubungan yang kuat karena nilainya mendekati 1.
- b. R Square (R^2) yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Angka ini akan di ubah ke bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel dependent. Nilai R^2 sebesar 0,69 artinya sumbangan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja

karyawan sebesar 31% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

- Uji Regresi linier sederhana

Data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan model regresi linier sederhana dengan tujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari variabel-variabel bebas (independent) dalam penelitian ini yaitu komunikasi efektif (X) untuk memprediksi variabel kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat (dependent), sehingga dapat dijelaskan pula mengenai variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat nya. Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22,0 dengan hasil sebagaimana terlihat pada tabel berikut

Tabel -10
Koefisien Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,325	6,932		6,558	,000
	Penilaian Prestasi Kerja	,355	,342	,060	2,248	,001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : hasil olah data SPSS V 22,0

Tabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kolom B menunjukkan nilai-nilai koefisien regresi untuk konstanta dan masing-masing variabel bebas (X_1 dan X_2) kolom (std. Error) menunjukkan nilai kesalahan baku untuk parameter koefisien regresi ,kolom (beta) menunjukkan besarnya koefisien regresi yang di bakukan atau menunjukkan koefisien jalur , kolom (t) menunjukkan nilai t-hitung untuk masing-masing parameter koefisien kolom (sig) menunjukkan besarnya peluang kesalahan yang terjadi.

$$Y = a + bx$$

$$Y = 10,325 + 0,355 X$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan

X = Komunikasi efektif

a = konstanta

$b_1 b_2$ = koefisien regresi

Memperhatikan persamaan regresi linier sederhana tersebut, diketahui nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas yang menunjukkan besarnya nilai yang disumbangkan oleh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan. Nilai koefisien yang mempunyai tanda positif berarti jika variabel bebas meningkat atau ditingkatkan, maka akan mendorong meningkatnya nilai dari variabel tidak bebas, demikian pula sebaliknya.

Penjelasan secara rinci dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- a. Angka konstanta dari unstandardized coefficient yang dalam penelitian ini sebesar 12,826 angka ini berupa angka konstanta yang mempunyai arti : jika variabel penilaian prestasi kerja 0, maka jumlah promosi jabatan sebesar 12,826
- b. Angka koefisien regresi X sebesar 0,459. Angka tersebut mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1% penilaian prestasi kerja maka

promosi jabatan akan meningkat sebesar 0,459%

Uji secara individu (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas yang terdiri dari Komunikasi Efektif (X) mempunyai pengaruh yang signifikan secara individu (parsial) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dalam hal ini untuk mengetahui apakah secara parsial variabel komunikasi efektif berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kinerja karyawan. Pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,05.

Pengujian variabel penilaian prestasi kerja (b1) dengan hipotesis :

H0 = koefisien regresi Komunikasi efektif secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H1 = koefisien regresi komunikasi yg efektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil dari output t hitung diperoleh sebesar 4,598. Untuk mencari t tabel pada signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $52-2-1 = 49$ maka diperoleh nilai untuk t tabel sebesar 1,984. Karena t hitung(4,598) > t tabel (1,984), maka H1 ditolak,H0 diterima,artinya bahwa penilaian prestasi

kerja secara parsial berpengaruh terhadap promosi jabatan.

Pengujian variabel promosi jabatan (b2) dengan hipotesis :

H0 = koefisien regresi komunikasi efektif secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H1= koefien regresi komunikasi efektif secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil dari output t hitung diperoleh sebesar 3,248. Untuk mencari 00,5 dengan derajat komunikasi $df = n-k-1$ atau $76-2-1=73$ maka diperoleh nilai untuk t tabel sebesar 1,984. Karena t hitung (3,248) > t tabel (1,984),maka H0 ditolak, H1 diterima,artinya bahwa komunikasi efektif secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

- Uji Secara Bersama-sama (uji f)

Uji-F atau uji koefesien regresi secara bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel dependen. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah variabel komunikasi efektif berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kinerja karyawan. Pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,05.

Tabel ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,532	2	2,323	76342	,000 ^b
Residual	326,493	18	13,588		
Total	341,238	20			

a. Dependent Variable: Komunikasi Efektif

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

H0: $b_1, b_2 = 0$, artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X) yaitu berupa komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat (Y).

H1 : $b_1, b_2 \neq 0$, artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas () yaitu berupa komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat (Y).

H0 : Tidak adanya pengaruh komunikasi efektif secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor PT. Pegadaian (Persero) Lahat.

H0 : Tidak adanya pengaruh komunikasi efektif secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada kantor PT. Pegadaian (Persero) Lahat.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana, dimana variabel-variabel independen yang diduga mempengaruhi komunikasi efektif dibatasi satu variabel saja. Variabel yang dianalisis yaitu Kinerja karyawan. Variabel tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier dengan menggunakan program “SPSS”. Tujuan pengujian adalah untuk menguji kebenaran hipotesis variabel tersebut diatas dan melihat bagaimana hubungan dari variabel komunikasi yang efektif kinerja karyawan. Hasil analisis dengan model regresi linier sederhana terhadap kinerja karyaawan (Y) sebagai dependen dengan variabel komunikasi efektif (X) sebagai independen variabel, secara lengkap ditampilkan pada tabel berikut :

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a		Enter

a. All requested variables entered

b. Dependent Variable : Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,578 ^a	,338	,419	5,3500

a. Predictors : (Constant), X

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37,255	5,540	,388	6,218	,000
	,438	,096			
X					

- a. Predictors : (Constan),X
- b. Dependent : Variable : Y
- *Tabel Pada Variables Entered/Removed^b* :
Menunjukkan variabel apa saja yang diproses, mana yang menjadi variabel bebas dan variabel terikat :
Variabel bebas : Komunikasi yang efektif (X)
Variabel Terikat : Kinerja Karyawan (Y)
- *Tabel Model Summary* :
Menampilkan nilai R yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi. Pada penelitian diatas nilai korelasi adalah **0,438**. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian ada di kategori lemah. Melalui total ini juga diperoleh Nilai R Square atau koefisien determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa besar model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah **23,8%** yang dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X memiliki pengaruh kontribusi sebesar 23,8% terhadap variabel Y dan 76,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X.
- *Tabel ANOVA^b*
Digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dan regresi, kriterianya dapat ditentukan berdasarkan uji F atau Uji nilai signifikan (sig). Cara yang paling mudah dengan uji sig dengan ketentuan. Jika nilai signifikan < 0,05, maka model regresi adalah linier dan berlaku sebaliknya. Berdasarkan tabel diatas diperoleh sig **0,001**, yang berarti < kriteria signifikan (0,05). Dengan demikian

model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah **signifikan**, artinya model regresi linier dipengaruhi / memiliki kriteria linieritas.

- *Tabel Coefficients^a*
Metode persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel yang ada di kolom understandardized koefisien B, yaitu :

$$Y = 37,255 + 0,438 X$$

Persamaan regresi tersebut dapat

dijelaskan sebagai berikut :

- a. = 37,255 merupakan nilai konstanta, jika nilai variabel X adalah nol, maka kinerja karyawan (Y) sebesar 37,255.
- b₁ = 0,438 menunjukkan bahwa variabel *komunikasi* (X) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain jika kepuasan terhadap komunikasi ditingkatkan 1 satuan maka kinerja karyawan akan bertambah sebesar 0,438 satuan skala.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Dari uraian yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yang antara lain :

1. Angka R Square 0,69 hal ini berarti 69 persen kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel proses rekrutmen karyawan PT.Pegadaian (persero) Lahat .Sedangkan sisanya 31 persen dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar variabel .
2. Hasil yang didapat dari analisis regresi dengan menggunakan alat SPSS versi 22 menunjukkan bahwa ada pengaruh dari

komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) lihat

5.2 Saran

1. Sebaiknya pihak karyawan PT.Pegadaian (persero) Palembang lebih mengoptimalkan proses rekrutmen karyawan. Hasil dari proses rekrutmen yang diadakan oleh manajemen perusahaan dapat memotivasi semangat kerja karyawan . Diharapkan dengan adanya kegiatan tersebut dapat meningkatkan proses rekrutmen dan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Proses rekrutmen karyawan PT.Pegadaian (persero) Palembang seharusnya disesuaikan dengan jabatan yang akan ditempatkan bagi para karyawan untuk bekerja lebih baik lagi. Hal ini akan mengakibatkan para karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajar,2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta
- Hadi, Sutrisno. 2017.*Statistik Jilid II* . Yogyakarta : YFPF – UGM
- Hasibuan, Malayu. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi Cetakan Keenam . Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Lunandi ,2014, *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung :Remaja Rosda Karya
- Mangkunegara, AA., Anwar Prabu. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* Bandung : Remaja Rosda Karya
- Moeldjono, Djokosantoso. 2017. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo. Nawawi,
- Nugroho, Rakhmat. 2016. Analisis *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan*.
http://eprint.undip.ac.id/18819/1/RA_KHMAT_NUGROHO.pdf,(3 April 2014)
- Sedharmayanti. 2019. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien*. Bandung : CV Mandar Maju
- Singarimbun, Masri. 2010. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES
- Simamora, Henry. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Stoner, James A. F. 2012. *Management*. Jakarta: Erlangga.
- Suprpto, Tommy. 2019. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Tjandra, W. Riawan,dkk. 2015. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik* . Yogyakarta : Pembaruan