



Publisher

The Graduate Program of Universitas Galuh  
 Master of Management Studies Program



©2021

## PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMUNIKASI EKSTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI

Kurniasih

Program Pascasarjana, Universitas Galuh Ciamis

e-mail: [kurniasih021@gmail.com](mailto:kurniasih021@gmail.com)

### Article History :

Received 10 December 2020

Received in revised form

24 December 2020

Accepted 19 January 2021

Available offline 20 January 2021

Available online 20 January 2021

### Language Transcript :

Indonesia

### Key Words :

Komunikasi Internal

Komunikasi Eksternal

Kinerja

**Abstract** - Penelitian bertujuan mengetahui: 1) Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai. 2) Pengaruh komunikasi eksternal terhadap kinerja pegawai. 3) Pengaruh komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai. Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi internal bukan merupakan salah satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel komunikasi eksternal berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai. Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi eksternal merupakan salah satu variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Semakin baik komunikasi eksternal maka akan semakin meningkat pula kinerja pegawai. Berdasarkan pengujian secara bersama-sama, variabel komunikasi internal dan komunikasi eksternal mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin tinggi komunikasi internal dan komunikasi eksternal maka akan semakin meningkat pula kinerja pegawai. Diharapkan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar dapat selalu berkoordinasi dalam setiap hal. Karena berdasarkan penelitian pada variabel komunikasi internal koordinasi antar pegawai memiliki nilai yang paling rendah diantara indikator lainnya.

## 1. PENDAHULUAN

Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar adalah salah satu organisasi yang merupakan satuan kerja perangkat daerah kota Banjar yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang kepegawaian berdasarkan asas otonomi dan pembantuan serta melaksanakan ketatausahaan dinas.

Berlakunya otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dimana otonomi daerah didefinisikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan

mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pemerintah daerah dalam hal ini adalah pemerintah daerah Kabupaten/Kota mempunyai hak dan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Pelatihan dan pendidikan akan memberikan kesempatan bagi pegawai mengembangkan keahlian dan kemampuan baru di dalam bekerja agar apa yang diketahui akan dikuasai saat ini maupun untuk masa mendatang. Pendidikan dan pelatihan juga dapat membantu pegawai untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan dan

mengapa harus dikerjakan, memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan, keahlian sedangkan dengan motivasi akan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyalurkan ego individu dan memperkuat komitmen pegawai pada organisasi (Herlina, Syarifudin & Kartika, 2019).

Penilaian kinerja pegawai adalah penting dan sangat berpengaruh dalam rangka pengembangan sumber daya manusia, yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan pegawai pada suatu organisasi. Aktivitas ini dapat memperbaiki keputusan atasan dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang kegiatan mereka. Jadi pada dasarnya pelaksanaan pendidikan dan pelatihan ditujukan untuk peningkatan penguasaan akan keterampilan dan pengetahuan karyawan atau dalam upaya peningkatan kinerja (Sinaga, 2014).

Suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatannya tidak akan pernah luput dari sebuah masalah, pasti saja ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan (Herlina, Syarifudin, & Yulia, 2019). Begitu juga di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar. Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan dapat terlihat bahwa prestasi kerja pegawainya masih rendah, hal ini terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Hasil kerja pegawai masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari tugas selesai tidak tepat waktu. Contohnya: Pada sub bagian umum belum menyelesaikan rekapitulasi data kepegawaian pada tahun 2018, karena jumlah pegawai pada tahun 2018 berjumlah 65 orang pegawai tetapi yang ada hanya data kepegawaian tahun 2018 yang pegawainya berjumlah 58 orang pegawai.
2. Disiplin waktu dan absensi pegawai. Hal ini dapat dilihat dari tidak datang tepat waktu. Contohnya: Saat peneliti

melakukan observasi langsung peneliti masih menemukan 6 orang pegawai yang datang terlambat ke tempat kerja dengan datang pukul 08.40 WIB. Hal ini tidak sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah yang berisi hari senin sampai hari kamis jam 07.30-16.00 WIB.

Bedasarkan uraian di atas, peneliti menduga rendahnya prestasi kerja pegawai di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar disebabkan belummenerapkan indikator-indikator kepuasan kerja, sebagai berikut:

1. Faktor Psikologis, hal ini dapat dilihat dari minat kerja pegawai. Contoh: Dari hasil data penilaian SKP (Sasaran Kerja Pegawai) di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar Tahun 2018 yang peneliti olah menghasil rata-rata penilaian perilaku pegawainya yaitu yang mendapatkan nilai antara 76-90 dengan rata-rata 68,7% pegawai dinyatakan berperilaku baik, dan yang mendapatkan nilai antara 61-75 dengan rata-rata 31,3% dinyatakan berperilaku cukup baik. Berdasarkan hasil persentase di atas, maka dapat dilihat bahwa masih ada pegawai yang perilaku kerjanya kurang baik. Ini dikarenakan minat kerja merupakan penyebab awal yang menentukan perilaku pegawai.
2. Faktor Fisik, Hal ini dilihat dari jenis pekerjaan yang diterima oleh pegawai. Contoh: Beban pekerjaan pegawai yang sifatnya rutin, tanpa adanya pekerjaan yang menarik bagi pegawai sesuai bidangnya, karena pekerjaan yang sifatnya rutin akan menimbulkan rasa bosan kepada pegawainya, sehingga pegawai cenderung akan menunda pekerjaan.

Bedasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Internal dan Komunikasi Eksternal terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar)”.

## 2. METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Disebut sebagai metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut dengan metode konfirmatif, karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian/konfirmasi. Metode ini disebut dengan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Sugiyono (2014:35).

Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Uji hipotesis dilakukan dengan 1) Uji koefisien korelasi *product moment*, 2) Uji koefisien determinasi, 3) Uji t, 4) Analisis Regresi Ganda, dan 4) Uji F.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Pembahasan Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar

Komunikasi internal termasuk dalam komunikasi dari atasan kebawahan, dimana pengertian atasan dan bawahan disini

sebagai pimpinan dan pegawai yang saling berinteraksi, yang terjadi disebuah organisasi. Komunikasi internal disini merupakan suatu proses peningkatan efektifitas kinerja pegawai, dalam kasus merosotnya etos kerja pegawai dan hal-hal yang negatif dalam pola interaksi di dalam organisasi salah satu faktornya adalah komunikasi internal yang tidak efektif yang di jalankan organisasi.

Komunikasi internal merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan penyelenggaraan organisasi. Melihat peranan komunikasi internal sangat penting, maka komunikasi perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari organisasi yang berakibat organisasi harus memelihara dan menjalin komunikasi yang baik agar dapat menciptakan koordinasi antar pegawai dan menciptakan efektivitas kerja pegawai.

Menurut Brenan dalam Effendy (2009:122) mendefinisikan Komunikasi internal sebagai berikut: Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara administrator dan pegawai dalam suatu organisasi atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya organisasi atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam organisasi atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (Operasi dan Manajemen).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi internal pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar termasuk pada kategori Baik. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan penulis terhadap pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar diketahui bahwa variabel komunikasi internal memiliki pengaruh sebesar 11,9% terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai berdasarkan pedoman interpretasi termasuk mempunyai hubungan yang

lemah. Berdasarkan uji  $t$  nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  hal ini berarti bahwa tidak terdapat pengaruh antara komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kristina Munthe dan Ermina Tiorida pada tahun 2017 dengan judul penelitian Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan dimana hasil penelitian menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja, manajemen harus lebih banyak menyediakan waktu khusus bagi para pegawainya agar mereka bisa mengeluarkan pendapatnya dalam suatu forum formal maupun non-formal sehingga terjalin keakraban diantara para pegawai dan manajemen. Dalam komunikasi tersebut perlu adanya respon balas yang sejalan antara pelaksana dengan pimpinan menunjukkan keinginan bersama sejalan dengan kegiatan yang dilakukan (Syarifudin, Aji, & Surdia, 2019).

Penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Ruslan (2009: 256) yang mengatakan bahwa tujuan dari komunikasi internal adalah:

1. Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan dalam suatu organisasi/perusahaan.
2. Untuk menghilangkan kesalah pahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan karyawannya.
3. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijakan, peraturan dan ketatakerjaan dalam sebuah organisasi.
4. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan atau sumbang saran dan informasi serta laporan

kepada pihak manajemen perusahaan (pimpinan).

### **3.2 Pembahasan Pengaruh Komunikasi Eksternal terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar**

Komunikasi eksternal merupakan sebuah aktivitas dari *public relations* sebagai upaya penghubung antara perusahaan atau lembaga kepada publiknya. Dalam melakukan aktivitas komunikasi eksternal tersebut salah satu yang dilakukan adalah melalui program *public relations*. Program *public relations* yang telah dijalankan akan mempengaruhi bagaimana *positioning image* perusahaan atau lembaga itu di mata publiknya. Rancangan dan pelaksanaan program-program *public relations* dilakukan oleh *public relations officer* yang dikenal dengan humas.

Mengenai komunikasi eksternal, menurut pendapat Husein Umar (2008:28), menjelaskan bahwa: Komunikasi ini adalah komunikasi lintas saluran maksudnya komunikasi sebagai sebuah sistem mempunyai batasan dengan pihak luar seperti pemerintah, pelanggan, dan masyarakat pada umumnya. Organisasi berkomunikasi dengan pihak luar dapat melalui bagian *public relation* atau media iklan lain.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi eksternal pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar termasuk pada kategori Baik. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan penulis terhadap pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar diketahui bahwa variabel komunikasi eksternal memiliki pengaruh sebesar 50,5% terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai berdasarkan pedoman interpretasi termasuk mempunyai hubungan yang

sedang. Berdasarkan uji t nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar, artinya apabila komunikasi eksternal semakin baik maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Begitupun sebaliknya, jika komunikasi eksternal kurang baik maka akan menurunkan kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Gde Oka Pradnyana dan Putu Sriwahyuni pada tahun 2014 dengan judul penelitian pengaruh komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja karyawan pada PT. Pacific Express Garment Denpasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan antara komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja karyawan pada PT. Pacific Express Garment Denpasar dan terdapat hubungannya yang kuat secara simultan antara komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja karyawan serta kontribusi komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja karyawan sebesar 58,6%. Saran yang dapat diberikan diharapkan perusahaan PT. Pacific Express Garment Denpasar agar tetap menjaga komunikasi yang telah terjalin dengan baik.

### **3.3 Pengaruh Komunikasi Internal dan Komunikasi Eksternal terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar**

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Bastian (2001:329) kinerja adalah “Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya

mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut”. Sedangkan menurut Robbins (2001:184) bahwa; “Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan penulis terhadap pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar diketahui besaran pengaruh komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar 30,5% dimana termasuk kategori lemah, dan sisanya sebesar 69,5% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan uji F antara komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja pegawai, menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima yakni terdapat pengaruh antara komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar. Hal tersebut berarti semakin baik komunikasi internal dan komunikasi eksternal maka kinerja pegawai juga akan semakin baik. Begitupula sebaliknya, semakin menurun komunikasi internal dan komunikasi eksternal maka kinerja pegawai juga akan menurun.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Cindyayana Rochmah pada tahun 2017 dengan judul penelitian pengaruh komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja karyawan (studi perbandingan PT. Angkasa Pura I Persero Bandara Adi Soemarmo Surakarta). Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal dan komunikasi eksternal kedua-duanya berpengaruh secara

signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa pura I (Persero) Surakarta.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka simpulan dalam penelitian ini adalah variabel komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar. Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi internal bukan merupakan salah satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Variabel komunikasi eksternal berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar. Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi eksternal merupakan salah satu variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Semakin baik komunikasi eksternal maka akan semakin meningkat pula kinerja pegawai. Berdasarkan pengujian secara bersama-sama, variabel komunikasi internal dan komunikasi eksternal mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar. Semakin tinggi komunikasi internal dan komunikasi eksternal maka akan semakin meningkat pula kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar. Begitupula sebaliknya, semakin menurun komunikasi internal dan komunikasi eksternal maka semakin menurun pula tingkat kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Efendy, Onong Uchana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Herlina, E., Syarifudin, D., & Kartika, R. (2019). The local knowledge transfer based on continuous improvement implementation at SMEs group. *Journal of Management Review*, 3(1), 277-282. <http://dx.doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1805>
- Herlina, E., Syarifudin, D., & Yulia, L. (2019). Pemetaan Ekonomi Kreatif Dalam Perspektif Pemberdayaan Masyarakat Miskin Di Kabupaten Ciamis.
- Lulianita, Neni. 2005. *Dasar-Dasar Public Relatios*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syarifudin, D., Aji, S., & Surdia, R. M. (2019). IbM Kelompok Usaha Wanita Budidaya Kelinci Pedaging di Desa Wargasaluyu Kabupaten Bandung Barat. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 10(1), 49-60. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v10i1.2663>