

## **Pengaruh Komunikasi Pimpinan dan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan Restoran Ayam Bawang Cak Per Cabang Malang**

**Slamet<sup>1</sup>, Nor Ali Sukkron Imami<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Magister Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang,

<sup>2</sup>Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Email: [slamet.spsi17@gmail.com](mailto:slamet.spsi17@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini ialah guna mengetahui: 1) tingkat komunikasi pada Restoran Ayam Bawang Cak Per Cabang Malang; 2) tingkat kinerja karyawan pada Restoran Ayam Bawang Cak Per Cabang Malang; dan 3) untuk mengetahui pengaruh komunikasi pimpinan dan bawahan terhadap kinerja karyawan di Restoran Ayam Bawang Cak Per Cabang Malang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam pengerjaannya. Terdiri atas dua variabel yaitu komunikasi sebagai variabel bebas dan sedangkan untuk variabel terikatnya ialah kinerja karyawan. Pengambilan sampel penelitian diambil 99% dari jumlah populasi 50 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel populasi. Dimana dalam hal ini peneliti menjadikan seluruh populasi sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) tingkat komunikasi pimpinan dan bawahan berada pada tingkat sedang dengan prosentase 92% sebanyak 46 karyawan; 2) tingkat kinerja karyawan ada dalam kategori dengan tingkatan sedang dengan prosentase 76% sebanyak 38 karyawan; 3) dan terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Restoran Ayam Bawang Cak Per Cabang Malang. Sumbangan efektif atau daya prediksi ditunjukkan nilai koefisien ( $R^2$ ) sebesar 0.256 yang artinya komunikasi memiliki pengaruh 25,6% terhadap kinerja karyawan, dan yang lainnya disebabkan variabel-variabel yang lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Komunikasi Pimpinandan Bawahan, Kinerja Karyawan

**Abstract:** This research aims to understand: 1) The communication intensity level at Ayam Bawang Cak Per Restaurant, Malang Branch; 2) The employee performance at Ayam Bawang Cak Per Restaurant, Malang Branch; and 3) To know the communication influence between branch managers to employees on employee performance at Ayam Bawang Cak Per Restaurant, Malang Branch. This research used quantitative methods in the process and consist of two

variables, dependent and independent. Communication is the independent variable and employee performance is the dependent variable. The research sample was taken 99% of the total population 50 people. Sampling in the study using the population sample method. Where in this case the researcher made the entire population as the research sample. The result showed that: 1) The communication intensity level between branch managers and subordinates was at a moderate level with a percentage of 75% of 30 employees; 2) The employee performance level was at the medium category with a percentage of 65% of 24 employees; and 3) There is a significant influence between communication on employee performance at Ayam Bawang Cak Per Restaurant, Malang Branch. The effective contribution or predictive power is shown by a coefficient ( $R^2$ ) of 0.256, which means that communication has an effect of 25.6% on employee performance, and the rest is due to variables not mentioned in this study.

**Keywords:** Communication of Branch Manager and Subordinates, Employee Performance

## PENDAHULUAN

Salah satu bisnis yang berkembang di Kota Malang pada saat ini adalah bisnis restoran atau Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang kuliner. Menurut Yani “*Saat ini yang mendominasi di Malang ada beberapa UMKM, termasuk kuliner, fashion, kriya, dan yang menonjol lagi UMKM digital yakni startup animasi, aplikasi dan game*”<sup>1</sup>. Seperti diterangkan oleh Tri Widayani Pangestuti selaku PLT Kepala Dinas Koperasi dan UMKM di Kota Malang, jumlah pelaku ekonomi kreatif di Kota Malang dengan skala UMKM ada banyak, sekitar 100 ribuan<sup>2</sup>.

Pertumbuhan bisnis kuliner UMKM dan restoran yang ada di Kota Malang menuntut setiap perusahaan meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat terus menerus bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, salah satu yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). Seperti halnya yang dilakukan oleh salah satu restoran UMKM di Kota Malang yaitu, Restoran Ayam Bawang Cak Per. yang

---

<sup>1</sup><https://jatimtimes.com/> (diakses pada 22 September 2019).

<sup>2</sup><https://suryamalang.tribunnews.com> (diakses pada 22 September 2019).

terus berupaya meningkatkan kinerja karyawannya dengan melakukan monitoring dan evaluasi rutin untuk mencapai tujuan perusahaan.

Restoran Ayam Bawang Cak Per merupakan restoran yang mengusung konsep prasmanan dan gerai makanan yang menyajikan masakan pedas pertama di Kota Malang. Restoran yang telah dibuka sejak 28 April 2016 ini, kini memiliki 10 cabang, yang terdiri atas 8 cabang berada di Kota Malang dan 2 cabang lainnya berada di Kota Sidoarjo. Pery Hadi Susanto dan juga Ferry Angga Setiawan pada tahun 2016 silam, keduanya ini berkerjasama untuk membangun tempat makan Ayam Bawang Cak Per (ABCP).

Dalam meningkatkan kinerja karyawannya, restoran ini melakukan berbagai macam cara diantaranya yaitu dengan melakukan rekrutmen dengan sangat hati-hati, melakukan training kepada karyawan baru serta melakukan monitoring dan evaluasi pada setiap pekerjaan karyawannya, semua ini dilakukan demi menjaga stabilitas kinerja karyawan. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil dari raih kinerja yang diraih oleh seorang individu dalam menjalankan kewajiban-kewajiban yang diembannya pada karyawan tersebut yang didasarkan pada ketepatan waktu, kecakapan dan juga pengalaman yang ada<sup>3</sup>. Persaingan bisnis yang sengit dengan para kompetitornyakaryawan selalu dituntut untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja perusahaan akan mencapai hasil yang optimal apabila dalam perusahaan tersebut menerapkan komunikasi yang baik, kepemimpinan yang efektif, dan motivasi kerja yang baik.<sup>4</sup>

Salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan adanya jalinan interaksi yang bagus antara pimpinan dan antara pimpinan dengan bawahan serta antar bawahan. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti berasumsi bahwa jalinan komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja Restoran

---

<sup>3</sup>Hasibuan, Malayu S. P., *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa, 2007), 24

<sup>4</sup>Yusuf, H. Tamzil. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Motivasi Kerja, dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Komatsu Remanufacturing Asia Plant Sudirman di Departemen Produksi Balikpapan. *DIE, Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*. Vol. 10 No. 1. Hal. 49-58.

Ayam Bawang Cak Per masih kurang efektif, entah itu komunikasi vertikal yaitu antara pihak karyawan dengan pihak pimpinan maupun komunikasi horizontal yaitu antara pimpinan dan antara karyawan. Menurut Jenis & Kelly menyebutkan bahwa komunikasi didefinisikan sebagai sebuah upaya melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk perkataan) yang tujuannya ialah membentuk dan merubah perilaku dari individu yang lain (khalayak).<sup>5</sup>

Untuk memudahkan peneliti dalam melihat fenomena-fenomena dilapangan, peneliti mengacu kepada indikator komunikasi organisasi. Adapun indikator komunikasi organisasi yaitu, komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal didefinisikan sebagai keterkaitan hubungan interkasi yang berlangsung dari sebuah kelompok ataupun organisasi pada tingkatan yang di atasnya ataupun tingkatan yang lebih kecil.<sup>6</sup> Komunikasi vertikal didefinisikan sebagai suatu komunikasi atau hubungan interaksi yang memperlihatkan arus dari pesan yang muncul dari pimpinan pada pihak bawahan, sementara itu untuk komunikasi horizontal didefinisikan sebagai pertukaran amanah yang berlangsung antara pihak-pihak yang memiliki kedudukan yang setara dalam suatu hubungan.<sup>7</sup> Komunikasi horizontal dibutuhkan guna memudahkan terjalinnya koordinasi dan juga menghemat waktu, yang tujuannya ialah meningkatkan suatu pekerjaan.<sup>8</sup>

Merujuk pada rangkaian ulasan-ulasan latar belakang permasalahan yang dikemukakan tersebut di atas, dengan demikian penelitian tertarik untuk mengkaji lebih mendalam dalam bentuk riset dengan judul “Pengaruh Komunikasi Pimpinan dan Bawahan pada kinerja dari para karyawan yang berkerja pada Restoran Ayam Bawang Cak Per Cabang Malang”. Hal ini juga untuk mengetahui

---

<sup>5</sup>Vardiansyah, Dani, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Indeks, 2008)

<sup>6</sup>Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversidan Aplikasi. Jilid. 1. Edisi 8.* (Jakarta: Prenhallindo, 2001), 46

<sup>7</sup>Arni, Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2000)

<sup>8</sup>Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversidan Aplikasi. Jilid. 1. Edisi 8.* (Jakarta: Prenhallindo, 2001), 94

pengaruh komunikasi pimpinan dan bawahan pada kinerja daripada karyawan yang berkerja pada Restoran Ayam Bawang Cak Per Cabang Malang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kinerja Karyawan**

#### **Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja didefinisikan sebagai tingkatan atau hasil dari kesuksesan seorang individu tertentu selama periode waktu tertentu secara umum dalam menjalankan kewajiban bilamana diperbandingkan terhadap beberapa potensi yang lainnya, misalnya ialah sasaran dan target, standar dari hasil kinerja ataupun kriteria-kriteria yang sudah disepakati dan juga ditetapkan.<sup>9</sup> Menurut Kaswan mendefinisikan kinerja sebagai suatu kegiatan karyawan yang mempengaruhi seberapa tinggi kinerja dari karyawan dalam memberikan sumbangan pengaruh pada organisasi.<sup>10</sup> Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil dari kinerja yang ditinjau baik dari kuantitas ataupun kualitas dari seorang karyawan dalam menjalankan kewajibannya berdasarkan pada pertanggungjawaban yang dibebarkannya.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil dari kinerja yang ditinjau baik dari kuantitas ataupun kualitas dari seorang karyawan dalam menjalankan kewajibannya berdasarkan pada pertanggungjawaban yang dibebarkannya.<sup>11</sup> Brahmasari mengemukakan bahwa kinerja ialah capaian dari orientasi suatu perusahaan yang mampu membentuk hasil yang sifatnya kualitatif ataupun

---

<sup>9</sup>Basri, A. F. M., & Rivai, V., *Performance Appraisal* (Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada, 2005), 78

<sup>10</sup>Kaswan, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 85

<sup>11</sup>Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 124

kuantitatif, fleksibilitas, kreativitas atau kondisi-kondisi yang diharapkan suatu perusahaan tertentu.<sup>12</sup>

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil dari kinerja yang diraih oleh karyawan ataupun seorang individu tertentu dalam menjalankan kewajibannya yang didasarkan pada kesungguhan serta waktu, kecakapan, dan juga pengalamannya.<sup>13</sup>

### **Faktor-Faktor yang Memberikan Pengaruh pada Para Kinerja Karyawan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah terdiri dari lima faktor, sebagai berikut<sup>14</sup>:

1. Faktor personal/individual, mencakup: komitmen, motivasi, kepercayaan diri, kemampuan, keterampilan, dan juga pengetahuan yang ada pada tiap individu tertentu.
2. Faktor kepemimpinan, mencakup: mutu dalam menyemangati, dukungan dan juga arahan yang dilaksanakan oleh team leader ataupun manajer.
3. Faktor tim, mencakup: mutu dari semangat ataupun dukungan yang dilaksanakan rekan satu kelompoknya, rasa percaya pada anggota kelompok yang ada, keeratan dan juga kekompakan yang ada.
4. Faktor sistem, mencakup: kultur kinerja pada suatu kelompok organisasi, proses pengorganisasian, infrastruktur ataupun fasilitas kerja yang disediakan kelompok organisasi tersebut, dan juga sistem kerja.
5. Faktor kontekstual (situasional), mencakup: perubahan dan juga tekanan yang muncul dari lingkungan internal dan juga eksternal.

Sedangkan menurut Mangkunegara yang menyebutkan bahwa ada dua faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh pada kinerja, diantaranya ialah sebagaimana di bawah ini<sup>15</sup>:

---

<sup>12</sup>Brahmasari, Ida Ayu. *Pengaruh Variabel Budaya Perusahaan terhadap Komitmen Karyawan dan Kinerja Perusahaan Kelompok* penerbitan Pers Jawa pos. Disertasi. Universitas Airlangga Surabaya, 2004),

<sup>13</sup>Hasibuan, Malayu S. P., *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: PT. Bumi Aksa, 2004),

<sup>14</sup>Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005)

1. Faktor kemampuan, secara psikologis: keterampilan dari pihak karyawan terdiri oleh keterampilan realita dan juga keterampilan potensi. Dengan demikian karyawan tersebut harus diberikan tempat yang sejalan terhadap kemampuan yang ada padanya.
2. Motivasi, motivasi dibentuk dari sikap yang ada pada karyawan pada waktu dihadapkan pada keadaan dari kerja yang ada. Motivasi didefinisikan sebagai suatu keadaan yang membuat karyawan agar menjadi lebih terarah guna meraih tujuan kerja. Sikap mental didefinisikan sebagai keadaan mental yang memacu seorang individu tertentu agar berupaya dengan optimal dalam meraih potensi kerja yang ideal.

### **Indikator-Indikator Penilaian Kinerja Karyawan**

Indikator yang bisa diperjadikan ulasan berkenaan dengan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai yang dilaksanakan penilaian dengan tangible, diantaranya ialah waktu, mutu dan juga kuantitas, dan juga penilaian dengan intangible yang diantaranya ialah tujuan yang tidak bisa dipertetapkan sebagai standar atau alat ukur tertentu, ialah sebagaimana di bawah ini<sup>16</sup>:

1. Kesetiaan: merefleksikan kesiapan sediaan dari pekerja guna membela dan juga menjaga suatu organisasi yang ada di luar ataupun di dalam pekerjaan.
2. Kuantitas dan juga Kualitas kerja: ialah hasil dari kinerja mengenai kuantitas dan juga kualitas yang bisa diperoleh pegawai.
3. Kejujuran: kejujuran untuk menjalankan kewajiban-kewajiban dalam melaksanakan pemenuhan perjanjian untuk orang lain atau untuk diri sendiri.
4. Kedisiplinan: merefleksikan rasa patuh yang ada pada pegawai dalam mentaati aturan-aturan yang tersedia, serta melaksanakan pekerjaan tersebut berdasarkan arahan yang ada.

---

<sup>15</sup>Mangkunegara, Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Penerbit Refika Aditama, 2009) 56

<sup>16</sup>Hasibuan, Malayu S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: PT. Bumi Aksa, 2012), 79

5. Kreativitas: keterampilan dari pegawai untuk melaksanakan pengembangan kreativitas guna menuntaskan tugas yang ada, dengan demikian menjadi berhasil dan berdaya guna.
6. Kerjasama: karyawan memiliki kesediaan untuk melaksanakan kerjasama dan juga berprestasi dengan pegawai yang lain, baik itu secara horizontal dan vertikal.
7. Kepemimpinan: ialah keterampilan memotivasi bawahan atau pihak yang lainnya, berwibawa, dihormati, mempunyai pribadi yang kuat, berpengaruh, memimpin pada bawahan agar berkerja dengan efektif.
8. Kepribadian: Berpenampilan wajar dan simpatik, memperlihatkan sikap yang baik, memberikan kesan yang baik, periang, kesopanan, dan juga sikap prilaku.
9. Prakarsa: Kemampuan berfikiran yang original dan berlandaskan inisiasidiriguna memberikan alasan, menciptakan, menilai, menganalisis, dan juga menyimpulkan permasalahan yang ada.
10. Kecakapan: Merupakan kecakapan dari pegawai dalam menyelaraskan dan juga menyatukan beberapa unsur yang ada pada suatu situasi manajemen ataupun menyusun kebijakan.
11. Tanggung jawab: Kesediaan karyawan dalam mempertanggung-jawabkan kebijaksanaannya, serta hasil dari kinerjanya, prasaran dan juga sarana yang dipergunaakn, serta prilaku kerjanya.

## **Komunikasi**

### **Pengertian Komunikasi**

Definisi dari komunikasi bersumber dari istilah latin yaitu *communicatio*, yang berlandaskan dari definisi dari komunis yang mempunyai makna sama. Dengan demikian komunikasi bisa berlangsung bilamana ada persamaan arti berkenaan dengan sebuah pesan yang diterima oleh komunikan dan disampaikan oleh pihak kominikator. Merujuk pada uraian penjelasan yang dikemukakan Hovland menjelaskan bahwa proses dari komunikasi ialah suatu proses yang



memudahkan seorang individu dalam memberikan stimulus guna merubah perilaku dari pihak yang lainnya.<sup>17</sup>Sementara itu merujuk pada uraian penjelasan yang dikemukakan Robbins & Judge menjelaskan bahwa komunikasi didefinisikan sebagai pemahaman makna atau mengirimkan makna.<sup>18</sup>

Komunikasi didefinisikan sebagai penerimaan dan juga pengiriman dari beberapa pesan dari suatu kelompok informal ataupun formal.<sup>19</sup>Sedangkan menurut Goldhaber komunikasi didefinisikan sebagai proses untuk saling bertukar pesan dan juga menghasilkan suatu pesan yang terdapat pada sebuah hubungan yang memiliki hubungan ketergantungan dengan yang lainnya guna menyelesaikan permasalahan yang senantiasa berubah dan tidak pasti.<sup>20</sup> Komunikasi yang terdapat pada suatu organisasi tertentu akan jadi permasalahan yang fundamental guna menghasilkan persamaan pemahaan berkenaan dengan informasi yang disajikan pada pihak yang lainnya.

Merujuk dari berbagai definisi yang dikemukakan tersebut di atas, dengan demikian bisa dihasilkan suatu simpulan bahwa komunikasi didefinisikan sebagai sebuah aktivitas untuk menyampaikan berita ataupun pesan yang berasal dari pihak yang mengirimkan pesan dan juga pihak yang menerima berita ataupun pesan, dengan demikian berita atau pesan tersebut bisa dimengerti dan bisa memberikan pengaruh pada pihak yang menerima berita atau pesan tersebut.

### **Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi**

Potter & Perry menjelaskan bahwa lokasi interaksi, peran, pengetahuan, latar belakang budaya, nilai, dan juga persepsi menyumbangkan pengaruh dari isi atau poin dari berita ataupun pesan serta bagaimana berita ataupun pesan itu tersampaikan.<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup>Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan Ke 18.* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), 66

<sup>18</sup>Robbins & Judge T.A. *Perilaku Organisasi.* (Yogyakarta: STIM Y KPN, 2006), 104

<sup>19</sup>Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi.* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), 57

<sup>20</sup>Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap,* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2014), 88

<sup>21</sup>Potter, P. A.& Perry, A. G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan. Praktik. Edisi 4 Volume 1.*Jakarta: EGC

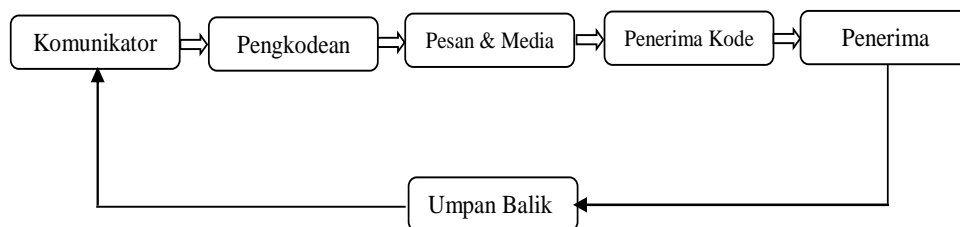
1. Persepsi, persepsi ialah pandangan pribadi atas apa yang sedang terjadi. Sebuah komunikasi antara perawat dan klien memerlukan persepsi yang baik karena persepsi terbentuk atas dasar kesamaan antara apa yang diharapkan kedua belah pihak. Perbedaan persepsi antar individu jadi permasalahan dalam berkomunikasi.
2. Nilai, nilai merupakan standar atau ketentuan yang dapat memberikan pengaruh pada tingkah laku dari pihak yang lainnya. Nilai penting dalam hidup seseorang terutama dalam hal pengaruh terhadap ekspresi pemikiran dan ide yang pada akhirnya juga berpengaruh terhadap interpretasi pesan. Dalam komunikasi, memahami dan menjelaskan sebuah nilai penting disaat akan membuat sebuah keputusan. Penting diperhatikan bahwa nilai pribadi dari perawat tidak ikut mempengaruhi hubungan profesional dengan klien.
3. Latar Belakang Budaya, budaya merupakan jumlah keseluruhan dari cara untuk merasakan, berbuat, dan juga untuk memikirkan. Budaya didefinisikan sebagai bentuk dari keadaan yang menunjukkan diri pribadi dengan melewati tingkah laku. Asal budaya direfleksikan dengan gerakan tubuh, nilai, pembawaan dan juga bahasa. Budaya akan mempengaruhi klien dan perawat dalam berinteraksi satu sama lain.
4. Pengetahuan, komunikasi akan lebih sulit ketika seseorang melaksanakan hubungan interaksi dengan pihak yang lainnya yang mempunyai tingkatan wawasan yang tidak sama. Pesan atau informasi jadi suatu informasi yang tidak pasti bilamana ungkapan atau kata-kata yang digunakan tidak dikenal oleh penerima pesan. Dalam hal melayani klien, perawat diharapkan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang gampang untuk dimengerti pihak yang lainnya mengingat tingkat pengetahuan diantaranya yang mungkin saja berbeda.
5. Peran, individu berkomunikasi sesuai susunan yang benar merujuk pada keterkaitan peran dan hubungannya pada waktu itu. Ketika perawat berkomunikasi dengan rekan sejawat tentu mereka tahu peran dan hubungan mereka saat itu dan berkomunikasi yang memang sesuai dengan peran dan

hubungan mereka. Namun akan berbeda nantinya ketika perawat berkomunikasi dengan klien karena saat itu perawat telah memiliki hubungan dan peran yang berbeda saat berhadapan dengan klien yang pada akhirnya juga mempengaruhi komunikasi mereka. Perawat harus mampu menjaga jarak mereka dengan klien dalam batas professional demi terciptanya sebuah komunikasi yang sesuai.

6. Lokasi Interaksi/ lingkungan, orang akan cenderung bisa berkomunikasi jika lokasi interaksi atau lingkungan mereka nyaman. Ruangan yang hangat, bebas dari kebisingan dan gangguan adalah lingkungan yang terbaik untuk berkomunikasi. Gangguan lingkungan dapat mengganggu pesan yang akan disampaikan. Perawat memiliki semacam kontrol ketika memilih lingkungan untuk berkomunikasi, artinya usaha perawat dalam memberikan sebuah informasi tidak boleh dihalangi oleh distraksi lingkungan. Komunikasi harus tepat dan relevan berdasarkan rencana pasien untuk perawatan.

## Proses Komunikasi

Salah seorang tokoh Gibson berpendapat tentang proses komunikasi, adapun langkah yang dimaksud adalah sebagai berikut<sup>22</sup>:



Gambar1. Proses Komunikasi

### Keterangan:

1. Komunikator/sumber komunikasi, adalah orang yang mempunyai maksud atau ide, informasi tertentu untuk disampaikan kepada penerima.
2. *Encoding*/penkodean mengubah suatu pesan dalam komunikasi menjadi bentuk-bentuk simbolis.
3. Pesan, sesuatu yang dikomunikasikan, merupakan produk nyata dari *encoding*.
4. Media, saluran atau sesuatu yang dilalui pesan. Didalam organisasi pengirim akan menyeleksi pesan-pesan dan menetapkan saluran-saluran atau media yang digunakan.
5. *Decoding*/penerima kode, penerima adalah objek yang disasar pesan, sebelum pesan itu dimengerti, maka penerima harus menterjemahkan maksud bentuk-bentuk simbolis terlebih dahulu, kegiatan menterjemahkan ini yang disebut sebagai *decoding*.
6. Penerima, pihak yang menerima pesan, biasanya dipengaruhi oleh kemampuan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya.

<sup>22</sup>Ardana, K., dkk. *Perilaku Keorganisasian. Edisi 2*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 59

7. Umpan balik, pemeriksa keberhasilan dalam menyampaikan pesan dan menentukan apakah pengertian yang sama antara pengirim dan penerima telah dicapai.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, jenis penelitian yang dipergunakan ialah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai suatu metode penelitian yang berdasarkan pada sampel ataupun populasi tertentu, mengumpulkan data dengan mempergunakan instrument penelitian, analisis dari datanya ialah sifatnya statistik atau kuantitatif yang tujuannya ialah guna melaksanakan pengujian pada hipotesis yang sudah ditentukan.<sup>23</sup>Tiap penelitian yang sifatnya kuantitatif ini diawali dengan memperjelaskan konsep dari penelitian yang dipergunakan, sebab penelitian ialah suatu konsep pedoman yang dipergunakan oleh pelaksana penelitian guna melaksanakan pendesainan terhadap instrument penelitian.<sup>24</sup>

### **Populasi dan Sampel**

Populasi didefinisikan sebagai semua subjek dari penelitian<sup>25</sup>. Sedangkan menurut Sugiyono populasi diartikan dengan wilayah yang umum yang berisikan dengan subjek dan juga obyek yang memiliki karakteristik dan juga kuantitas tertentu yang ditentukan oleh pelaksana peneliti guna dipahami lalu dihasilkan penarikan simpulan<sup>26</sup>. Jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang dari berbagai outlet di Kota Malang.

---

<sup>23</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Afabeta, 2011), 24

<sup>24</sup>Bungin, Burhan M. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), 84

<sup>25</sup>Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 127

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Afabeta, 2010), 69

Sampel didefinisikan sebagai parsial dari karakteristik dan juga jumlah yang terdapat pada populasi penelitian<sup>27</sup>. Berdasarkan pada ahli pendapat yang lain menyebutkan bahwa sampel ialah perwakilan dari keseluruhan populasi yang dilaksanakan penelitian<sup>28</sup>. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang dipergunakan ialah jenis metode *sampel populasi*. Dimana dalam hal ini peneliti menjadikan seluruh populasi sebagai sampel.

### **Metode Analisis Data**

Peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana guna mengidentifikasi pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen pada variabel dependen. Peneliti mempergunakan program berbantuan *IBM SPSS versi 26.00 for windows* agar hasil yang diperoleh lebih terarah. Persamaan regresi sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Variabel Dependen
- a = Konstanta.
- B = Koefisien Variabel X
- X = Variabel Independen

## **PEMBASAN DAN HASIL**

### **Tingkat Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa karyawan Restoran Ayam Bawang Cak Per berada pada kategori kinerja tinggi sebesar 10%, dengan jumlah frekuensi sebanyak 5 orang. Karyawan yang berada pada kategori kinerja sedang sebesar 76% dengan jumlah frekuensi sebanyak 38 orang. Sedangkan karyawan yang berada pada kategori kinerja rendah sebesar 14% dengan jumlah frekuensi sebanyak 7 orang.

---

<sup>27</sup>Ibid, 70

<sup>28</sup>Arikunto, Sehsarimi, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik. Edisi Revisi.* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 38

Berdasarkan hasil persentase di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan restoran Ayam Bawang Cak Per berada dalam tingkat kinerja sedang. Berada pada kategori sedang bukan berarti kinerja karyawan kurang baik, melainkan hanya diperlukan sebuah sentuhan-sentuhan baru sehingga kinerja karyawan akan meningkat dengan sendirinya. Menurut Mangkunegara yang menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain.

*Pertama*, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri atas keterampilan realita dan juga keterampilan potensi. Dengan demikian karyawan tersebut harus diberikan tempat yang sejalan terhadap kemampuan yang ada padanya. *Kedua*, motivasi dibentuk dari sikap yang ada pada karyawan pada waktu dihadapkan pada keadaan dari kerja yang ada. Motivasi didefinisikan sebagai suatu keadaan yang membuat karyawan agar menjadi lebih terarah guna meraih tujuan kerja. Sikap mental didefinisikan sebagai keadaan mental yang memacu seorang individu tertentu agar berupaya dengan optimal dalam meraih potensi kerja yang ideal<sup>29</sup>.

### **Tingkat Intesitas Komunikasi**

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa karyawan Restoran Ayam Bawang Cak Per berada pada kategori komunikasi tinggi sebesar 16%, dengan jumlah frekuensi sebanyak 8 orang. Karyawan yang berada pada kategori komunikasi sedang sebesar 92% dengan jumlah frekuensi sebanyak 46 orang. Sedangkan karyawan yang berada pada kategori komunikasi rendah sebesar 12% dengan jumlah frekuensi sebanyak 6 orang.

Berdasarkan hasil persentase di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan restoran Ayam Bawang Cak Per berada dalam tingkat komunikasi sedang. Hal ini berarti bahwa komunikasi pimpinan dan bawahan dalam hal ini karyawan masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan. Komunikasi antar pimpinan dan bawahan harus memiliki makna yang saling dimengerti satu sama lain agar terjalin komunikasi yang harmonisasi dalam sebuah organisasi.

---

<sup>29</sup>Mangkunegara, Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Penerbit Refika Aditama, 2009), 77

Komunikasi yang ada di organisasi juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, kinerja karyawan dan organisasi<sup>30</sup>.

Hal itu dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu, persepsi, nilai, latar belakang budaya, pengetahuan, peran dan lokasi/lingkungan. *Pertama*, perbedaan persepsi antar individu dapat menjadi kendala dalam berkomunikasi. *Kedua*, nilai penting dalam hidup seseorang terutama dalam hal pengaruh terhadap ekspresi pemikiran dan ide yang pada akhirnya juga berpengaruh terhadap interpretasi pesan. *Ketiga*, latar belakang budaya merupakan jumlah keseluruhan dari cara untuk merasakan, berbuat dan juga berpikir, budaya akan mempengaruhi pelanggan dan karyawan dalam berinteraksi satu sama lain. Keempat, pengetahuan, komunikasi akan lebih sulit ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain yang memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda. Pesan akan menjadi tidak jelas jika kata-kata ataupun ungkapan yang digunakan tidak dikenal oleh penerima pesan. *Kelima*, peran, individu berkomunikasi sesuai tatanan yang tepat menurut hubungan dan peran mereka saat itu. *Keenam*, Lokasi Interaksi/lingkungan, orang akan cenderung bisa berkomunikasi jika lokasi interaksi atau lingkungan mereka nyaman<sup>31</sup>.

### **Pengaruh Komunikasi Pimpinandan Bawahan Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana dengan bantuan program *SPSS versi IBM 26.00 for Windows* menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian diterima, terdapat pengaruh komunikasi terhadap *kinerja karyawan* pada karyawan Restoran Ayam Bawang Cak Per. Berdasarkan hasil perhitungan tabel model *summary* menunjukkan hasil  $R^2$  sebesar 0,256 yang berarti pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar 25,6% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan perhitungan dari nilai korelasi ( $R_{xy}$ ) antar variabel komunikasi variabel perilaku kinerja karyawan sebesar 0.506, dan nilai

---

<sup>30</sup>Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

<sup>31</sup>Potter, P. A. & Perry, A. G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4 Volume 1*. Jakarta: EGC



signifikansi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,04, nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang sangat signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan Restoran Ayam Bawang Cak Per.

## **KESIMPULAN**

Dari keseluruhan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Restoran Ayam Bawang Cak Per. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai korelasi ( $R_{xy}$ ) antar variabel komunikasi dengan variabel kinerja karyawan sebesar 0,506, selain itu nilai signifikansi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,04, nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Restoran Ayam Bawang Cak Per. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan hasil  $R^2$  sebesar 0,256 yang berarti besar pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar 25,6% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardana, K., dkk. 2009. *Perilaku Keorganisasian. Edisi 2*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arni, Muhammad. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basri, A. F. M., & Rivai, V. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.
- Brahmasari, Ida Ayu. 2004. *Pengaruh Variabel Budaya Perusahaan terhadap Komitmen Karyawan dan Kinerja Perusahaan Kelompok penerbitan Pers Jawa pos*. Disertasi. Universitas Airlangga Surabaya.
- Bungin, Burhan M. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.

- Hasibuan, Malayu S. P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Kaswan. 2012 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan Ke 18*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Potter, P. A. & Perry, A. G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4 Volume 1*. Jakarta: EGC
- Robbins, Stephen P. & Judge T. A. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi. Jilid 1. Edisi 8*. Jakarta: Prenhallindo.
- Romli. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Vardiansyah, Dani. 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Indeks.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Yusuf, H. Tamzil. 2014. Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Motivasi Kerja, dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Komatsu Remanufacturing Asia Plant Sudirman di Departemen Produksi Balikpapan. *DIE, Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*. Vol. 10 No. 1. Hal. 49-58.

<https://jatimtimes.com/> (diakses pada 22 September 2019)

<https://suryamalang.tribunnews.com> (diakses pada 22 September 2019).