

Komunikasi sebagai Basis Optimalisasi Kinerja Karyawan (Studi di Bank Sinar Mas Cabang Semarang)

Aprih Santoso¹

Universitas Semarang¹

Email: aprihsantoso@usm.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Telemarketing Bank Sinar Mas Cabang Semarang dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasinya. Populasi penelitian meliputi seluruh seluruh karyawan telemarketing Bank SinarMas Cabang Semarang yang berjumlah 66 karyawan. Jumlah sampel 66 orang. Metode pemilihan sampel adalah sensus. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan AMOS-25. Hasil penelitian dengan menggunakan AMOS-25 menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Telemarketing Bank Sinar Mas Cabang Semarang. Motivasi kerja mampu sebagai variabel mediasi atas pengaruh kounikasi terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Telemarketing Bank Sinar Mas Cabang Semarang.

Kata Kunci : komunikasi, motivasi, kinerja, bank

ABSTRACT

The aim of this study was to examine the effect of communication on employee performance at Telemarketing Employees of Bank Sinar Mas Semarang Branch with work motivation as the mediating variable. The research population included all telemarketing employees of Bank SinarMas Semarang Branch, totaling 66 employees. The number of samples is 66 people. The sample selection method is census. The collected data were analyzed using AMOS-25. The results of the study using AMOS-25 show that communication has a positive and significant impact on employee performance at the Telemarketing Employees of Bank Sinar Mas, Semarang Branch. Work motivation can be a mediating variable for the effect of communication on employee performance at Bank Sinar Mas Telemarketing Employees, Semarang Branch.

Keywords: communication, motivation, performance, bank

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung kepada sarana dan prasarana yang ada tetapi juga bergantung pada kinerja karyawannya. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Untuk itu kinerja yang baik harus bisa ditunjukkan oleh setiap sumber daya manusia organisasi maupun organisasi itu sendiri (Setiawan, 2010). Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi (Mangkunegara, 2011).

Simamora (2013) dalam menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah tingkat terdapatnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan. Kinerja karyawan yaitu kemampuan karyawan untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Faktor komunikasi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan telemarketing Bank Sinar Mas Cabang Semarang, PT Bank Sinarmas Tbk. Bergerak dalam bidang jasa perbankan, namun tidak semua produk dapat diterima oleh semua nasabah, salah satu diantaranya produk kartu kredit yang ditawarkan oleh karyawan marketing divisi telemarketing dimana divisi telemarketing bertugas untuk menawarkan kartu kredit dan masalah yang dihadapi oleh divisi telemarketing dimana dari target yang telah ditetapkan tidak mampu tercapai. Wiryanto (2008), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan organisasi didalam suatu kelompok, namun yang terjadi masih ada karyawan yang tidak menggunakan gaya berbicara yang baik ketika sedang menawarkan produk kepada nasabah sehingga dari target yang telah ditetapkan tidak mampu tercapai dan hasil penelitian dari Jahri et al (2021); Sumaki et al. (2015) yang menghasilkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian tersebut bertentangan dengan Lustono & Hasnaeni (2019), komunikasi tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian terdahulu di atas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan maka hal ini dinilai masih ambigu sehingga perlu adanya solusi berupa penelitian berikutnya. Sekaran & Bougie (2010) menyatakan jika pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain masih ambigu dan harus dicari solusi, dalam bentuk penelitian lanjutan sehingga peneliti selanjutnya dapat memasukkan variabel baru sebagai variabel mediasi, dimana variabel mediasi tersebut harus sudah pernah diuji sebelumnya sebagai variabel bebas terhadap variabel terikatnya, seperti hasil penelitian sebelumnya dari Jahri et al (2021) menyatakan bahwa motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Terkait dengan pernyataan Sekaran & Bougie. (2010) dan hasil penelitian dari Jahri et al (2021) serta

STUDIA KOMUNIKA

hasil penelitian sebelumnya yang berbeda-beda terkait hasil penelitian tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di atas maka peneliti akan memasukkan variabel baru yaitu motivasi tersebut sebagai variabel mediasi, karena motivasi memegang peranan penting dalam kinerja karyawan. Oleh sebab itu, dalam rangka upaya meningkatkan kinerja organisasi, maka intervensi terhadap motivasi sangat penting dan dianjurkan (Notoatmodjo, 2014).

Tujuan penelitian untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Telemarketing Bank Sinar Mas Cabang Semarang dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasinya.

Ruang Lingkup Komunikasi

Pace & Faules (2006) menyatakan bahwa komunikasi merupakan perilaku pengatur organisasi yang terjadi diantara orang-orang dalam organisasi dan juga bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Sementara itu, menurut Wiryanto (2008) komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan organisasi didalam suatu kelompok. Hasil penelitian yang sudah dilakukan mendapatkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya apabila komunikasi ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Jahri et al (2021); Sumaki et al. (2015) yang menyatakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut : H1= komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

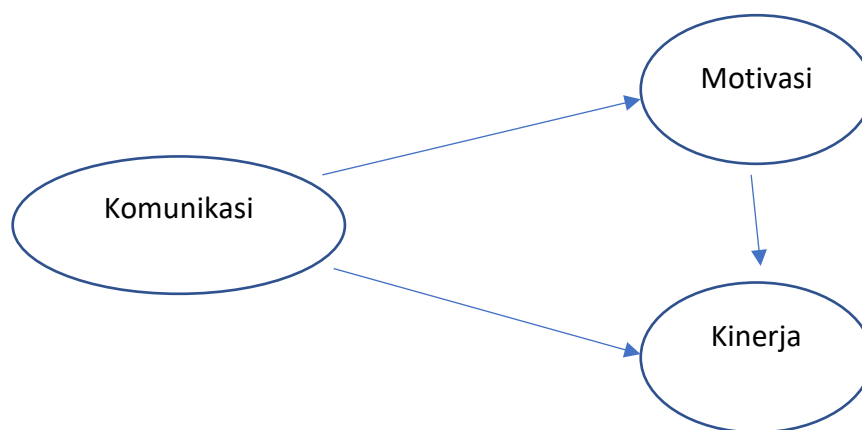
Ruaang Lingkup Motivasi Kerja

Peran motivasi sangat penting dalam kaitannya guna menumbuhkan suatu semangat dalam bekerja. Dengan memiliki motivasi dalam bekerja, dapat membuat seseorang karyawan memiliki gairah dalam melaksanakan tugas dari bidang pekerjaannya. Penelitian mengenai motivasi kerja salah satunya dilakukan oleh Dannie et al. (2013) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Organisasi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kota Banda Aceh”. Dengan variabel yang diteliti oleh peneliti antara lain : lingkungan organisasi, kompensasi, disiplin kerja, motivasi kerja dan kinerja pegawai. Dengan jumlah responden sebanyak 55 orang responden, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kota Banda Aceh. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut: H2 = motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri (Widjaja, 2008). Diduga salah satu faktor yang acap kali menjadi hambatan adalah kurangnya komunikasi yang efektif, sehingga tidak termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang akhirnya menjadi lamban dan tidak berjalan lancar. Dalam

organisasi atau perusahaan komunikasi mempunyai peran yang penting, terutama dalam membentuk organisasi yang efektif dan efisien (Lustono & Hasnaeni, 2019). Adapun motivasi itu sendiri adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan (Siagian, 2011 dalam Subhan, Said dan Sabri, 2012). Prakoso & Putri (2017) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap motivasi. H3 = komunikasi berpengaruh terhadap motivasi kerja.

Kerangka Pikir Teori



Gambar 1. Model Penelitian Komunikasi

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei deskriptif kuantitatif yaitu mendeskripsikan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Peneliti lebih memperhatikan aspek fleksibilitas data sehingga data dan hasil penelitian dianggap mewakili seluruh populasi (Kriyantono, 2014). Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan telemarketing Bank Sinar Mas Cabang Semarang yang berjumlah 66 karyawan. Jumlah sampel 66 orang. Metode pemilihan sampel adalah sensus. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan AMOS-25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dengan uji CFA atau uji validitas konstruk digunakan untuk melihat apakah indikator layak atau tidak mendukung variabel laten. Suatu indikator dikatakan valid jika kriteria rasio (CR) > 1,96 dengan nilai probabilitas (P) < 0,05 dengan menggunakan software AMOS 25. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan AMOS, diperoleh nilai CR sebesar > 1,96, dengan demikian seluruh validitas instrumen terpenuhi.

Table 1. Hypothesis Test

Hypothesis	Estimate	C.R	P
Kinerja <-	0,418	4.628	0.157
Komunikasi Kinerja <-	0.654	6.670	***
Motivasi Motivasi <-	0.248	5.369	***
Komunikasi			

Berdasarkan hasil pengujian di atas diketahui bahwa hipotesis 1 diterima, dimana komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,418 dengan CR sebesar 4,628. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan organisasi didalam suatu kelompok, namun yang terjadi masih ada karyawan yang tidak menggunakan gaya berbicara yang baik. Jahri et al (2021); Sumaki et al. (2015) yang menghasilkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian tersebut bertentangan dengan Lustono & Hasnaeni (2019), komunikasi tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil pengujian hipotesis 2 dalam penelitian ini adalah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,654 dengan nilai CR sebesar 6.670. Alasan diterimanya hipotesis kedua adalah motivasi itu sendiri adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan. Penelitian ini mendukung Dannie et al. (2013) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja.

Hasil pengujian hipotesis 3 dalam penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Komunikasi menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,248 nilai CR sebesar 5.369. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja sehingga hipotesis ketiga penelitian ini diterima. Hasil

STUDIA KOMUNIKA

penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya dari Prakoso & Putri (2017) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap motivasi kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa komunikasi dapat mempengaruhi motivasi kerja dan kinerja karyawan. Demikian pula, motivasi kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan. Ketika komunikasi dalam organisasi sangat baik didukung oleh motivasi kerja yang tinggi maka akan menyebabkan optimalnya kinerja karyawan.

Saran

Penelitian ini sangat penting karena dapat mendorong karyawan untuk selalu memajukan kinerjanya yang dapat menguntungkan perusahaannya. Oleh karena itu, penelitian ini layak untuk dilanjutkan. Selain variabel-variabel yang telah dijelaskan dalam penelitian ini, masih banyak variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi kinerja, seperti : budaya organisasi, kompensasi, dan lain-lain.

STUDIA KOMUNIKA

DAFTAR PUSTAKA

- Jahri, M., Sugiyanto, Jatmika, D., Nurhikmah, & Diana (2021). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Tuwuh Sari Kecamatan Angsana Kabupaten Tanah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)*. 1 (4). 378-385. <https://embiss.com/index.php/embiss>.
- Lustono & Hasnaeni, A.D. (2019). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan (Baperlitbang) Banjarnegara. *Jurnal Medikonis STIE Tamansiswa Banjarnegara*. 19 (1). 43-56.
- Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Nugro.
- Pace, R. W. & Faules, D.F. (2006). *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Cetakan Ke-6. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Prakoso, T. & Putri, Y.R. (2017). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Jawa Barat *e-Proceeding of Management* : 4 (2). 2117- 2124.
- Sekaran, U. & Bougie, R.. (2010). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. Edisi 5. Chiches: John Wiley & Sons.
- Setiawan, Ahmad (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.
- Simamora. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia. Sinanam.
- Sumaki, W.J., Taroreh, R.N. & Soepeno, D. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Manado. *Jurnal EMBA*. 3 (3). 1232-124.
- Wiryanto. (2008). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta : PT. Grasindo.