

# HUBUNGAN KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. PINK SERVICES INDONESIA CABANG BALI)

Ni Putu Jeni Laksmenia Agustin<sup>1)</sup>, Ni Luh Ramaswati Purnawan<sup>2)</sup>, Ade Devia Pradipta<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: [jenilaksmenia18@gmail.com](mailto:jenilaksmenia18@gmail.com)<sup>1</sup>, [ramaswati.purnawan@gmail.com](mailto:ramaswati.purnawan@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[deviapradipta88@gmail.com](mailto:deviapradipta88@gmail.com)<sup>3</sup>

## ABSTRACT

*Leadership is important part of communication in an organization for attaining the goals of the organization. Leadership communication is a form of assessment of an organization to know that organization has achieved the goal or not, we could see it through by employees' performance. When organization's leader can communicate well to the employees, it will affect the performance of the employees, so they can achieve the organization goal. This research intent to find out relation among the leadership communication on employees' performance at PT. Pink Services Indonesia Branch Bali. This research uses quantitative method that is associative. In this research uses census or total sampling. The data is obtained by distributing questionnaires. In this research used the correlation Spearman Rank. The results reveal that found relation among the communication leadership on performance of employees at PT. Pink Services Indonesia Branch Bali. The direction of the relation between the communication leadership variables with employees' performance at PT. Pink Services Indonesia Branch Bali depicted the same direction, it means that if the leader of company can communicate well with the employees, then the employees will show better performance.*

**Keywords: Communication Leadership, Employee Performance**

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi pimpinan merupakan komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan menggerakkan, mengambil resiko, mempengaruhi dan meyakinkan orang lain. Scott (1962) berpendapat bahwa, "Kepemimpinan adalah sebuah proses mempengaruhi kegiatan yang diorganisir dalam sebuah kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan".

Kinerja adalah hal penting di dalam sebuah organisasi. Pendapat Tika (2006:122) mendukung pernyataan tersebut, Tika menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja

pada sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Komunikasi pimpinan dengan kinerja karyawan memiliki kaitan erat, pemimpin yang mampu berkomunikasi akan mempengaruhi kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Pernyataan dilihat berdasarkan teori S-O-R. Di mana teori ini dikemukakan Hovland, et.al (1953). Teori ini dapat menggambarkan bagaimana rangsangan dapat merubah sikap seseorang.

Asumsi dari teori ini adalah perubahan perilaku terjadi bergantung dari rangsangan yang menyampaikan pesan kepada *organism*. Pengertiannya adalah rangsangan diperlukan agar *organism* mengubah sikap.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa komunikasi pimpinan adalah bagian penting agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan bentuk penilaian sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Apabila komunikasi pimpinannya baik, karyawan juga menghasilkan kinerja sehingga tercapai tujuan dari organisasi tersebut.

PT. Pink Services Indonesia adalah tempat dilakukannya penelitian ini. Di mana berdiri di Jakarta tahun 1996, bergerak pada bidang *washroom hygiene*. Sampai sekarang tersebar di beberapa wilayah Indonesia dan telah bekerja sama dengan institusi pemerintahan, sekolah, hotel, restoran, kedutaan. Menjadi menarik diteliti karena merupakan perusahaan lokal yang mampu bersaing dengan perusahaan internasional. Namun perusahaan ini memiliki krisisnya yaitu *turn over* karyawan tetapi kinerja karyawannya tetap baik, dilihat dari pencapaiannya yang meningkat setiap tahun. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengkaji lebih lanjut "Hubungan Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali)".

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalahnya, apakah terdapat hubungan komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Service Indonesia ?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitiannya agar mengetahui hubungan dari komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Service Indonesia.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori S-O-R**

Teori S-O-R awalnya dari ilmu psikologi. Objek materil dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama mulai dari sikap, perilaku, opini, dan lain lain, maka termasuk ke dalam komunikasi. Di mana proses terjadi pada individu adalah bagian dari teori S-O-R. Individu (*Organism*) dapat menolak atau menerima *stimulus* yang diberikan. Jika *stimulus* ditolak tidak ada perubahan sikap. Hal tersebut dapat diartikan rangsangan kurang baik untuk menarik perhatian *organism*. Jika *organism* mau berkomunikasi dan memperhatikan. *Stimulus* dikatakan efektif serta mendapat tanggapan dari *organism*. Jika stimulus telah mendapatkan tanggapan dari *organism*, selanjutnya yaitu kesediaan *organism* merubah sikap.

### **Komunikasi Organisasi**

Pendapat Devito adalah arus kirim dan terima pesan di dalam organisasi (Devito, 1997:340). (Redding dan Sanborn 2009),

komunikasi organisasi merupakan bentuk penyampaian dan penerimaan pesan.

### **Komunikasi Pimpinan**

(Pace & Faules 2006) mengemukakan pendapat, komunikasi pimpinan memiliki pengertian yaitu pesan dari atasan ke bawahan. Kebanyakan fungsinya agar informasi dapat disampaikan sehingga tujuannya tersampaikan dan mengurangi salah paham (Muhammad, 2009).

### **Jenis Informasi yang dikomunikasikan ke Bawah**

Katz dan Kahn berpendapat bahwa ada lima bentuk komunikasi ke bawah (*Pace and Faules, 2006:185*), yaitu :

1. Memberi arahan dan instruksi kerja.
2. Memberitahu mengenai pekerjaan yang patut dikerjakan.
3. Menginformasikan perihal tata tertib kerja.
4. Penyampaian informasi kinerja karyawan.
5. Menyajikan informasi mengenai tujuan yang ingin dicapai.

### **Kinerja Karyawan**

Pendapat Mangkuprawira (2011:153) mengenai kinerja karyawan merupakan prestasi kerja anggota organisasi. Kinerja merupakan hasil yang diperoleh karyawan, banyak faktor yang mempengaruhinya. Kinerja sebuah tolak ukur tujuan organisasi (Tika, 2006).

### **3. Metode Penelitian**

Metode penelitian ini merupakan kuantitatif bersifat asosiatif, agar diketahuinya hubungan variabel-variabel (Sugiyono, 2014). Responden di dalam penelitian adalah karyawan PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali. Sampel penelitian ini berjumlah 40 orang. Dengan menggunakan kuesioner. Analisis datanya adalah teknik *Korelasi Spearman Rank* dengan tujuan mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar dua variabel.

### **4. Hasil dan Pembahasan**

Perusahaan dengan nama PT. Pink Services Indonesia ini telah berdiri pada tahun 1996 di Jakarta dengan logo *HABITAT Health Care* di mana nama pendirinya adalah Bapak Jeffrey Ronaldi J. Perusahaan ini bergerak di bidang *washroom hygiene* yaitu suatu perusahaan yang memberikan pelayanan di mana produknya terdiri dari *parfume*, disinfektan, *handdryer*, *handwash*, tempat sampah, sabun mandi, *shampoo* dan pembasmi lalat. Hingga saat ini perusahaan telah membuka cabang di beberapa kota besar yang tersebar di seluruh Indonesia, di antaranya Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Batam, Medan, Pekanbaru, Semarang dan Makassar. Dan telah bekerjasama dengan hotel, perkantoran, restoran, *hospital*, *mall*, rumah, kampus, konsulat.

### **Profil Responden**

Responden penelitian ini berjumlah 40 orang yang merupakan karyawan PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali. Pada

penelitian ini karyawan dengan jenis kelamin pria lebih mendominasi, yaitu 80%, selain itu untuk karyawan wanita adalah 20%. Berdasarkan kategori usia, didominasi oleh 21-30 tahun dengan persentase sebesar 70%, sedangkan usia 31-40 tahun sebesar 25% dan usia >40 tahun sebesar 5%.

Pendidikan terakhir didominasi oleh karyawan dengan pendidikan terakhir SMA yaitu 67,5%, karyawan dengan pendidikan terakhir diploma sebanyak 20% dan responden dengan pendidikan terakhir sarjana sebesar 12,5%. Berdasarkan lama bekerja, didominasi oleh lama bekerja 1-5 tahun sebesar 50%, sedangkan responden yang lama bekerja pada tahun ke 6-10 adalah 27,5%, karyawan dengan lama bekerja <1 tahun yaitu 20% dan karyawan di mana bekerja ditahun ke >10 yaitu 2,5%.

### **Komunikasi Pimpinan**

Rata-rata keseluruhan persepsi responden mengenai variabel komunikasi pimpinan menunjukkan angka 4,06. Nilai 4,06 masuk dalam kategori baik. Artinya, di dalam penelitian ini pimpinan dapat berkomunikasi dengan baik kepada responden. Hasil dari setiap indikator, keterbukaan mendapatkan nilai rata-rata 3,98 termasuk ke dalam kategori baik, kepercayaan pada pesan tulisan memperoleh nilai rata-rata skor 4,14 termasuk di dalam kategori baik, pesan yang berlebihan mendapatkan skor rata-rata 4,10 yang masuk kategori baik, ketepatan waktu skor nilai rata-ratanya 4,10 termasuk dalam kategori baik dan penyaringan skor nilai rata-

ratanya yaitu 3,98 masuk kategori baik. Melihat dari hasil *crosstabs* antara komunikasi pimpinan dengan jenis kelamin, dengan usia, dengan pendidikan terakhir dan lama bekerja, responden pria, berusia 21-30, dengan pendidikan terakhir SMA dan telah bekerja 1-5 tahun memiliki perolehan nilai yang lebih unggul.

### **Kinerja Karyawan**

Rata-rata total persepsi responden mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali adalah sebesar 4,13. Nilai rata-rata skor masuk sebagai kategori baik. Artinya, rata-rata responden penelitian ini memiliki kinerja yang baik. Hasil dari setiap indikator, kualitas kerja memperoleh rata-rata 4,14 termasuk dalam kategori baik, kuantitas kerja mendapatkan skor nilai rata-rata 4,21 masuk ke dalam kategori baik, ketepatan waktu memperoleh nilai 4,15 termasuk pada kategori baik, efektivitas mendapat skor rata-rata 4,10 masuk ke dalam kategori baik dan kemandirian memperoleh rata-rata 4,06 di mana masuk dalam kategori baik. Melihat dari hasil *crosstabs* antara kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali dengan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja, responden pria, usia 21-30 tahun, pendidikan terakhir SMA dan lama bekerja <1 tahun mendapatkan nilai yang unggul.

### **Pembahasan**

.Penelitian menggunakan teknik analisis korelasi *Spearman Rank*. Terdapat tiga interpretasi yaitu: kekuatan hubungan, signifikansi dan arah hubungan.

**Tabel 1**

Hasil Uji Korelasi *Spearman Rank*

|   |                      | x      | y      |
|---|----------------------|--------|--------|
| x | Spearman Coefficient | 1      | +0,809 |
|   | Sig. (2-tailed)      |        | 0,000  |
|   | N                    | 40     | 40     |
| y | Spearman Coefficient | +0,809 | 1      |
|   | Sig. (2-tailed)      | 0,000  |        |
|   | N                    | 40     | 40     |

Sumber: Olah Data, 2018

Interpretasi mengenai kekuatan hubungan variabel komunikasi pimpinan dan kinerja karyawan. Uji korelasi yang dilakukan menghasilkan koefisien korelasi 0,809. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi, dapat dilihat 0,809 termasuk dalam kategori sangat kuat. Hal tersebut berarti bahwa hubungan antara komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia dinyatakan sangat kuat.

**Tabel 2**

Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan   |
|--------------------|--------------------|
| 0,00               | Tidak ada Korelasi |
| 0,00 - 0,25        | Sangat Lemah       |
| 0,26 - 0,50        | Cukup              |
| 0,51 - 0,75        | Kuat               |
| 0,76 – 0,99        | Sangat Kuat        |
| 1,00               | Sempurna           |

Sumber: (Sarwono:2006)

Interpretasi berikutnya melihat signifikansi hubungan antara variable komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali. Pengujian korelasi mendapatkan angka signifikansi 0,000, berarti lebih kecil (<) dari angka signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,005, jadi  $H_0$  ditolak, di mana artinya di dalam penelitian ini terdapat hubungan antara komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali. Interpretasi arah hubungan variabel komunikasi pimpinan dan kinerja karyawan. Variabel komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali dinyatakan adalah searah, karena menghasilkan koefisien korelasi dengan bilangan positif +0,809. Jika arah hubungan tersebut dinyatakan searah berarti jika variabel komunikasi pimpinan dilakukan dengan baik, maka variabel kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali juga baik. Jadi, hubungan antara komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali adalah sangat kuat, signifikan, dan searah

## 5. Kesimpulan

Kesimpulannya adalah:

Adanya hubungan komunikasi pimpinan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali dengan nilai rata-rata keseluruhan 4,06 termasuk ke dalam kategori baik. Hasil

keterkaitan antara komunikasi pimpinan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja, responden pria, usia 21-30 tahun, pendidikan terakhir SMA dan lama bekerja 1-5 tahun memperoleh nilai yang lebih unggul.

Terdapat hubungan kinerja karyawan pada PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali dengan nilai rata-rata keseluruhan 4,13 termasuk ke dalam kategori baik. Hasil keterkaitan antara komunikasi pimpinan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja, responden pria, usia 21-30 tahun, pendidikan terakhir SMA dan lama bekerja <1 tahun memperoleh nilai yang lebih unggul.

Hubungan komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Pink Services Indonesia Cabang Bali dinyatakan sangat kuat, signifikan dan searah. Pada PT. Pink Services Indonesia komunikasi pimpinan sudah dilakukan dengan baik. Maka dari itu kinerja karyawan menunjukkan hasil yang baik.

## 6. Daftar Pustaka

Sumber Buku:

Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Arni, Muhammad. 2009. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Azwar, S. 2007. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Bungin, Burhan. 2006. Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Diskursus

Teknologi Komunikasi di Masyarakat). Jakarta: Kencana.

Fahmi, Irham. 2010. Manajemen Kinerja. Bandung: Alfabet.

Pace, R. Wayne dan Faules, Don F. 2006. Komunikasi Organisasi: Strategi. Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Penerjemah dan editor Deddy Mulyana. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal:

Aryono, Isnan Arief (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. KAI DAOP 6 Yogyakarta dengan variabel Motivasi sebagai Intervening, <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/5023/Jurnal%20Pengaruh%20Kepemimpinan%20dan%20Lingkungan%20Kerja%20terhadap%20Kinerja%20Karyawan%20pada%20PT.%20KAI%20DAOP%206%20Yogyakarta%20dengan%20variabel%20Motivasi%20sebagai%20intervening.pdf?sequence=2&isAllowed=y> diakses pada 29 September 2017.

Joski, Vincenzo Calviny (2015). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Guru di SMA Regina Pacis Bogor, (<http://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/102135/pengaruh-komunikasi-organisasi-terhadap-kinerja-guru-di-sma-regina-pacis-bogor.html>) diakses pada 27 September 2017)

Safara, Rachmah (2014). Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Karyawan pada Dinas Pendidikan Kota Sabang, (<http://etd.unsyiah.ac.id/baca/index.php>

[?id=4018&page=1](#) diakses pada 19 Januari 2018)

Sarina (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Siantan Tengah Kabupaten Kepulauan Anambas, ([http://jurnal.umrah.ac.id/wpcontent/uploads/gravity\\_forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2016/08/NASKA-H-PUBLIS-JRNAL.pdf](http://jurnal.umrah.ac.id/wpcontent/uploads/gravity_forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2016/08/NASKA-H-PUBLIS-JRNAL.pdf) diakses pada 29 September 2017)

Sidabuntar, Ferlina Susianti (2014). Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai (Studi Korelasional mengenai Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Toba Samosir), (<https://jurnal.usu.ac.id/index.php/flow/article/view/11660/5017> diakses pada 28 September 2017)

Sriwidadi, Teguh (2010). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja SPG PD. Sumber Jaya, (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/39466/1/Reference.pdf> diakses pada 30 September 2017)

Triyono, Agus (2012). Komunikasi Organisasi, (<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/393/jbptunikompp-gdl-ekakurnian-19602-3-babii.doc> diakses pada 1 Oktober 2017)

Sumber Internet:

<https://habitat-hygiene.com/> (diakses pada 29 Oktober 2017)