

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KARAKTERISTIK  
INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)  
KANWIL I MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen*



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

Nama : Nuriyanti  
Npm : 1505161210  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**



**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, Tanggal 20 Maret 2019, Pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai. Setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang :

**MEMUTUSKAN**

Nama : **NURIYANTI**  
NPM : **1505161210**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN**

Dinyatakan : **(B/A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**TIM PENGUJI**

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

  
(YUDI SISWADI, SE, MM)

  
(MURVIANA KOTO, SE, M.Si)

**Pembimbing**

  
(ASRIZAL EFENDY NST, SE, M.Si)

**PANITIA UJIAN**

**Ketua**

**Sekretaris**

  
H. JANURI, S.E, MM, M.Si

  
ADE GUNAWAN, S.E, M.Si





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan kaptemMukhtarBasri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : NURIYANTI  
NPM : 1505161210  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM)  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) KANWIL I MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2019

Pembimbing Skripsi

ASRIZAL EFENDY NST SE, M.Si

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

JASMAN SARIFUDDIN HASIBUAN, S.E.,M.Si



Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

H. JANURI, S.E.,M.M.,M.Si

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nuriyanti  
NPM : 1505161210  
Program : Strata-1  
Faskultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

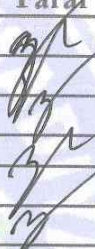


Medan,                   Maret 2019  
Saya yang menyatakan,



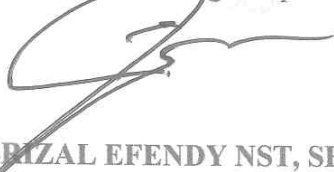
Nuriyanti

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : NURIYANTI  
N.P.M : 1505161210  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Proposal : PENGARUH KOMUNIKASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
14/03-2019	- Perbaiki Karakteristik Responden - Tabel skor angket variabel x dan y - pengutipan teori - hmbangkan uji Validitas dan Reliabilitas - penjelasan uji-t dan F - Perbaiki kesimpulan dan saran		
15/03-2019	- Absorabnya ditubuh penjelasan uji-f - tabel data diperbaiki - buat kriteria pengujian uji semua uji - perbaiki nilai t tabel dan F tabel		
16/03-2019	- ACC / siap dibimbing dan siap melanjutkan ke proses sidang magister		

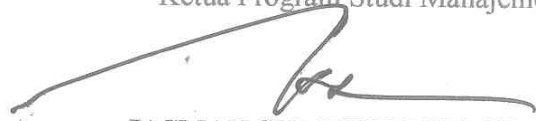
Pembimbing Skripsi



ASRIZAL EFENDY NST, SE, M.Si

Medan, Maret 2019

Diketahui / Disetujui  
Ketua Program Studi Manajemen



JASMAN SYARIFUDDIN, SE, M.Si

## ABSTRAK

**Nuriyanti. NPM. 1505161210. Pengaruh Komunikasi dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan. Skripsi. 2019.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan yang berjumlah 70 orang. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan yaitu sebanyak 70 orang responden.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (3,716) > t_{tabel} (1,668)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (2,787) > t_{tabel} (1,668)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pengujian secara simultan pengaruh komunikasi dan karakteristik terhadap kinerja karyawan diperoleh  $F_{hitung} (33,950) > F_{tabel} (3,900)$ . Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,503. Hal ini berarti 50,3% variasi variabel kinerja karyawan (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu komunikasi ( $X_1$ ) dan karakteristik individu ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci: Komunikasi, Karakteristik Individu dan Kinerja Karyawan**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN”. Shalawat dan salam tak luput penulis haturkan kepada Rasulullah SAW, manusia dengan segala keteladanan yang ada padanya

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan, petunjuk serta bantuan baik spiritual maupun materil, khususnya kepada :

1. Allah SWT yang memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayahanda tersayang Nuril dan Ibunda tercinta Zaida, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayang serta doa maupun dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.

3. Bapak Dr. H. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak H. Januri, SE,MM. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ade Gunawan, SE.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
6. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE,M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Jasman Syarifudin Hasibuan, SE,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Asrizal Efendy Nst, SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Para dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Teman-teman kelas J-Manajemen Siang stambuk 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara



12. Sahabat dan rekan seperjuangan saya Nurmi, Rahma, Yuni, Riska, Putri, Mella, Ayu, dan Dwi yang sedang sama sama berjuang untuk meyandang Gelar Sarjana terimakasih atas motivasi maupun kerja samanya selama ini, semoga ALLAH selalu meridhoi dan memberkahi perjuangan kita selama ini.

Penulis telah berupaya menyelesaikan dan memberikan hasil yang maksimal dalam penulisan skripsi ini, namun masih ada kelemahan baik dari segi isi, tata bahasa dan penulisan yang digunakan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan dari dosen pembimbing demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis sendiri maupun pihak yang membacanya. Sekian dan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Medan , Maret 2019  
Penulis

NURIYANTI  
NPM.1505161210

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan dan Rumusan Masalah .....	5
1. Batasan Masalah .....	5
2. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Uraian Teoritis.....	8
1. Kinerja Karyawan.....	8
a. Pengertian Kinerja Karyawan .....	8
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	10
c. Manfaat Kinerja Karyawan.....	11
d. Indikator Kinerja Karyawan .....	13

2. Komunikasi .....	14
a. Pengertian Komunikasi.....	14
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	16
c. Manfaat Komunikasi .....	17
d. Indikator Komunikasi.....	18
3. Karakteristik Individu .....	19
a. Pengertian Karakteristik Individu .....	19
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu .....	20
c. Manfaat Karakteristik Individu .....	21
d. Indikator Karakteristik Individu.....	22
B. Kerangka Konseptual .....	23
C. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Defenisi Operasional.....	27
1. Kinerja Karyawan (Y).....	27
1. Komunikasi (X <sub>1</sub> ).....	28
3. Karakteristik Individu (X <sub>2</sub> ).....	29
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
1. Tempat Penelitian .....	29
2. Waktu Penelitian.....	29
D. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi .....	30
2. Sampel.....	31

E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
1. Wawancara .....	32
3. Angket .....	32
F. Teknik Analisis Data .....	38
1. Regresi Linier Berganda .....	38
2. Uji Hipotesis .....	40
3. Koefisien Determinasi .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PRMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian.....	44
1.Deskripsi Data .....	44
2.Karakteristik Indentitas Responden .....	45
3.Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
a. Tabulasi Variabel Penelitian.....	46
b. Asumsi Klasik.....	52
1) Uji Normalitas.....	52
2) Uji Mutikolineritas.....	55
3) Uji Heterokedastisitas.....	56
c. Regresi Linear Berganda.....	58
d. Uji Hipotesis.....	59
1) Uji t.....	59
2) Uji F.....	61
e. Koefisien Determinasi.....	61
B. Pembahasan.....	63

<b>BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A.Kesimpulan.....	68
B.Saran.....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel III.1 Variabel Indikator Kinerja.....	28
Tabel III.2 Variabel Indikator Komunikasi.....	28
Tabel III.3 Variabel Indikator Karakteristik Individu .....	29
Tabel III.4 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel III.5 Komposisi Karyawan .....	31
Tabel III.6 Skala Likert.....	32
Tabel III.7 Validitas Komunikasi .....	31
Tabel III.8 Validitas Karakteristik Individu.....	35
Tabel III.9 Validitas Kinerja Karyawan .....	35
Tabel III.10 Uji Reliabilitas Komunikasi.....	37
Tabel III.11 Uji Reliabilitas Karakteristik Individu .....	37
Tabel III.12 Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	38
Tabel IV.I Skala Pengukuran Likert's .....	44
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46

Tabel IV.5 Skor Angket Untuk Variabel (Y) .....	47
Tabel IV.6 Skor Angket Untuk Komunikasi (X1) .....	49
Tabel IV.7 Skor Angket Untuk Karakteristik Individu .....	51
Tabel IV.8 Uji One Simple Kolmogorov .....	53
Tabel IV.9 Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel IV.10 Hasil Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel IV.11 Uji t Variabel X1 Terhadap Y .....	59
Tabel IV.11 Uji t Variabel X2 Terhadap Y .....	60
Tabel IV.12 Uji F .....	61
Tabel IV.13 Uji Determinasi.....	62

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Tabel III.1 Kerangka Konseptual .....	23
Tabel III.2 Kriteria Pengujian Uji t .....	41
Tabel III.3 Kriteria Pengujian Uji F .....	43
Tabel IV.I Grafik Normalitas Data.....	54
Tabel IV.II Histogram.....	55
Tabel IV.III615 Pengujian Heteroskedastisitas .....	57



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam aktivitas perusahaan, karena bagaimanapun juga kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik. Setiap perusahaan pasti mengharapkan karyawan yang memberikan hasil maksimal dalam pekerjaan. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia nya agar dapat mencapai suatu tujuan dan menjalankan aktivitas kerja yang maksimal didalam perusahaan.

Kepentingan tujuan perusahaan dan kepentingan tujuan karyawan tidak dapat dipisah-pisahkan, karena berada dalam satu kesatuan kebersamaan yang utuh. Namun sering kali terjadi kesenjangan antara tujuan dan harapan karyawan terhadap perusahaan, dengan realitas yang ada. Hal tersebut seringkali menimbulkan masalah-masalah SDM. Adanya masalah-masalah SDM tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan didalam perusahaan yang bersangkutan.

Simanjuntak dikutip Mutis (2009:406,hal. 380) bahwa kinerja adalah “ tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan demikian kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat

kemampuan tertentu. Kesiediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil yang dikerjakan dan prestasi dari karyawan, dengan adanya permasalahan komunikasi dan karakteristik individu didalam perubahan berdampak terhadap turunnya kinerja para karyawan di PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.

Bangun (2012, hal.12) Komunikasi Kerja merupakan pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain agar suatu pekerjaan dapat dipahami secara lebih jelas. Komunikasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang menjalankan tugas-tugas pengendalian, pengawasan, pengungkapan emosi, dan informasi. Manajer akan memberikan perintah kerja kepada para karyawan melalui komunikasi yang efektif. Pertukaran informasi pekerjaan antar karyawan yang setingkat dan antar manajer dalam organisasi sebaiknya terlaksana dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Fenomena yang terjadi di PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan komunikasi yang kurang efektif, kondisi ini dapat dilihat dari segi kurangnya komunikasi antar karyawan dengan karyawan lainnya sehingga tidak terjalin kerja sama antar karyawan didalam perusahaan. Dari masalah ini akan berdampak terhadap kinerja karyawan yang kurang saling kerja sama dan kurangnya kedekatan antar karyawan karena jarang terjadi komunikasi

Robbins (2008:109-111,hal.379) Karakteristik individu merupakan “pembentuk perilaku karyawan yang berpengaruh terhadap motivasi, inisiatif, kinerja dan aktualisasi karir bagi karyawan”. Karakteristik individu sebagai

karyawan dapat dilihat dari kemampuan kerjanya, motivasinya, inisiatifnya, kreativitasnya dan lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Karakteristik individu yang berbeda juga dapat menimbulkan masalah didalam perusahaan karena berpengaruh terhadap kerjanya, baik itu dalam mengerjakan suatu pekerjaan maupun dari perilaku masing-masing, seperti adanya karyawan yang kesulitan tersendiri dengan pemberlakuan standar kerja sama, adanya karyawan yang lambat dalam mengerjakan tugas nya, sehingga dapat terpengaruh terhadap kinerja para karyawan.

Hubungan antara komunikasi dengan karakteristik individu mungkin merupakan salah satu masalah paling rumit yang harus dipahami oleh para manajer dan berdampak terhadap kinerja para karyawan. Setiap usaha untuk mengetahui mengapa seorang karyawan berperilaku seperti yang dilakukannya dalam organisasi, memerlukan pemahaman tentang perbedaan individu. Manajer memerlukan waktu untuk mengambil keputusan tentang kecocokan antara individu, tugas pekerjaan, dan tentang siapa akan melaksanakan tugas dengan cara tertentu tanpa mengetahui perilaku dapat menimbulkan persoalan jangka panjang yang tak dapat diubah lagi. Setiap karyawan mempunyai perbedaan dalam banyak hal. Seseorang manajer harus mengetahui bagaimana perbedaan tersebut mempengaruhi perilaku dan prestasi kerjanya.

Didalam suatu perusahaan komunikasi yang efektif sangatlah penting agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi baik antar karyawan maupun terhadap atasan, ketika terjadi komunikasi yang kurang efektif dan perbedaan karakteristik individu menyebabkan kinerja karyawan didalam perusahaan menurun.

Maka dengan adanya permasalahan komunikasi dan karakteristik individu, peneliti melakukan riset di PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan, perusahaan ini merupakan sebuah BUMN sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas, dan aneka bisnis.

. Hal ini sangatlah penting untuk menunjang kelancaran proses komunikasi dan karakteristik individu dalam meningkatkan kinerja karyawan baik dalam peningkatan kualitas SDM dan pekerjaan karyawan itu sendiri.

Masalah ini sangatlah penting bagi prestasi kerja para karyawan dengan melihat bagaimana proses komunikasi tersebut berjalan baik dan lancar atau malah terhambat, karakteristik individu juga dapat dilihat bagaimana sifat atau perilaku setiap karyawan dalam bekerja maupun dalam kesehariannya, karena setiap karyawan memiliki karakter-karakter yang berbeda. Dengan adanya masalah ini penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah suatu tahap permulaan dari penguasaan masalah yang dimana suatu objek tertentu dalam situasi tertentu dapat dikenali sebagai suatu masalah. Adapun tujuannya yaitu mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian.

Setyosari (2012, hal. 64) identifikasi masalah adalah salah satu proses penelitian yang boleh dikatakan paling penting diantara proses lain. Berdasarkan

latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Komunikasi yang kurang efektif antara karyawan maupun atasan, sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Perbedaan karakteristik individu didalam perusahaan, sehingga turunya kinerja karyawan.
3. Turunya kinerja karyawan karena faktor kurangnya komunikasi dan karakteristik individu yang berbeda.

### **C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah**

#### **Batasan Masalah**

Menurut Tahir (2011, hal. 19) batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau membatasi ruang lingkup masalah terlalu luas/lebar sehingga penelitian lebih bisa fokus untuk dilakukan. Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang lebih luas, penlitian ini penulis membatasi permasalahan hanya mengenai pengaruh komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan khususnya pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan

#### **Rumusan Masalah**

Menurut Tahir (2012, hal.20) rumusan masalah adalah pertanyaan penelitian, yang umumnya disusun dalam bentuk kalimat tanda tanya, pertanyaan-pertanyaan tersebut akan menjadi arah kemana sebenarnya penelitian akan dibawa dan apa saja sebenarnya yang ingin dicari tahu oleh si peneliti. Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan ?
2. Apakah ada pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi dan karakteristik terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan ?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.

## **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

### 1. Praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pengembangan teori-teori tentang komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

### 2. Teoritis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan sebagai bahan pengembangan teori-teori tentang komunikasi dan karakteristik individu.

### 3. Penelitian selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dalam melakukan penelitian tentang komunikasi dan karakteristik individu.

### 4. Manfaat untuk perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi PT.Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan, terutama sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga kinerja karyawan meningkat.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kinerja Karyawan**

###### **a. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Moeheriono (2013) Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau kelompok karyawan telah mempunyai tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya.

Simanjuntak dikutip Mutis (2009:406), bahwa “kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan demikian kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif



untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Menurut Mathis & Jakson (2007), kinerja karyawan adalah apa yang dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi keberlangsungan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan perusahaan.

Mangkuprawira (2009, hal. 212) salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberi kontribusi pada perusahaan, yang meliputi pemangku kepentingan eksternal (*stakeholder*) dan kepentingan internal (karyawan) yang dimiliki oleh perusahaan. Untuk memperoleh kinerja optimal dari keberadaan karyawan dalam perusahaan, maka perusahaan perlu menetapkan strategi yang tepat, yaitu dengan memikirkan bagaimana mengelola karyawan agar mau mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Menurut Mangkunegara (2009:18), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu tolak ukur kinerja individu. Ada tiga kriteria dalam melakukan penilaian kinerja individu, yakni: (a) tugas individu; (b) perilaku individu; dan (c) ciri individu.

Menurut Hersey and Blanchard dikutip Mangkuprawira (2009, hal. 219) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah

cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Dengan demikian dari pendapat-pendapat diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil dari sesuatu pekerjaan dengan upaya untuk mendapatkan hasil pekerjaan seperti yang diharapkan.

Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kelompok kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Penilaian tentang kinerja karyawan semakin penting ketika perusahaan akan melakukan reposisi karyawan. Artinya bagaimana perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja. Oleh karena itu, Adapun menurut Mangkunegara (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

##### **1. Faktor kemampuan**

Secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (*skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari. Maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Jadi, jika seseorang pemimpin atau karyawan tersebut mempunyai potensi atau

keahlian dalam bekerja disuatu organisasi bisa jadi akan meningkatkan kemajuan dari organisasi tersebut.

## 2. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seseorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Gibson dalam Notoadmodjo (2009, Hal 124) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

### 1. Variabel individu

Yang terdiri dari pemahaman terhadap pekerjaannya, pengalaman kerja, latar belakang keluarga, tingkat social, ekonomi dan faktor demografi (umur, jenis kelamin, etnis, dan sebagainya)

### 2. Variabel organisasi

Antara lain yang terdiri dari kepemimpinan, desain pekerjaan, sumber daya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya

### 3. Variabel psikologi

Yang terdiri dari persepsi terhadap pekerjaan, sikap terhadap pekerjaan, kepribadian, dan sebagainya.

## c. Manfaat Kinerja Karyawan

Belarmino (2013, 62-63), Bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dari setiap individu, pemeliharaan sistem dan dokumentasi, antara lain :

1. Evaluasi antar individu dalam organisasi

Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

2. Pengembangan dari diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan yang memiliki kinerja rendah yang membutuhkan pengembangan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan.

3. Pemeliharaan sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi memiliki sistem yang saling berkaitan antara satu sistem dengan sistem lainnya. Oleh karena itu perlu dipelihara dengan baik

4. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan member manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Hal ini berkaitan dengan pengambilan keputusan.

Manfaat bagi karyawan yang dinilai, keuntungan pelaksanaan penilaian kinerja adalah (Rivai&Basri, 2004:58) antara lain :

1. Meningkatkan motivasi
2. Meningkatkan kepuasan hidup
3. Adanya standard hasil yang diterapkan
4. Umpan balik dari kinerja lalu yang kurang akurat dan konstruktif
5. Pengembangan tentang pengetahuan dan kelemahan menjadi besar, membangun kekuatan dan mengurangi kelemahan semaksimal mungkin.

6. Suatu pemahaman yang jelas dari apa yang diharapkan dan apa yang perlu untuk dilaksanakan mencapai harapan tersebut.
7. Kesempatan untuk mendiskusikan cita-cita dan bimbingan apa pun dorongan atau pelatihan yang diperlukan untuk memenuhi cita-cita karyawan.

#### **d. Indikator Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam menurut Moeheriono (dalam Abdullah, 2014:151) antara lain:

1. Efektif

Mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.

2. Efisien

Mengukur derajat sesuai proses menghasilkan *output* dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

3. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

4. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

## 5. Produktivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dan mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi.

## 6. Keselamatan

Mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.

## **2. Komunikasi**

### **a. Pengertian Komunikasi**

Menurut Marwansyah (2010:321) komunikasi adalah pertukaran pesan antar manusia dengan tujuan pemahaman yang sama.

Arni (2009:4-5) komunikasi merupakan pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada pihak satu atau dari pihak lain. Kesalahan dalam berkomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik dan dapat berakibat fatal, dan tidak mencapai sasaran. Berbagai hasil penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi yang kurang baik menjadi sumber konflik antar pribadi atau antar kelompok dalam perusahaan. Kesalahan komunikasi sering terjadi karena perbedaan bahasa dan budaya. Dalam hal ini, kegiatan komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami kedua belah pihak.

Robbins dan Coulter (2007) menjelaskan bahwa “*Communication is the transfer and understanding of meaning*” Definisi menurut Robbins ini, yang paling penting dalam proses komunikasi adalah pemahaman. Lebih lanjut beliau mengatakan agar komunikasi berhasil, maksud harus ditanamkan dan dipahami si penerima persis seperti apa yang dipikirkan oleh si pengiriman. Pengiriman dan pemahaman terhadap arti merupakan substansi komunikasi.

Robbins and judge (2008:5), menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu perpindahan (*transfer*) dan pemahaman makna di b antara anggota-anggotanya. Melalui transfer makna dari satu orang ke orang lain informasi dan ide dapat disampaikan. Komunikasi dilakukan secara lisan, tertulis, menggunakan gerakan tubuh maupun menggunakan alat komunikasi yang canggih. Sebuah komunikasi agar dapat berjalan efektif, kelompok kerja harus melakukan kontrol atas para anggotanya, merangsang para anggotanya bekerja, menyediakan cara bagi mereka untuk meluapkan ekspresi emosional mereka dan membuat pilihan-pilihan keputusan.

Menurut Effendy (2005 : 9) “istilah komunikasi dalam bahasa inggris “*Communication*” berasal dari kata latin “*Communication*”, dan bersumber dari kata “*Communis*” yang berarti “sama”, maksudnya adalah sama makna. Kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan atau dikomunikasikan, suatu percakapan dikatakan komunikatif apabila kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan mengerti pesan yang disampaikan”.

Dalam Wikipedia disebutkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya. Pada umumnya, komunikasi

dilakukan dengan menggunakan kata-kata (lisan) yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah cara untuk memudahkan manajemen yang dapat memberikan informasi dan emosi yang terdapat dalam suatu kelompok baik secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi juga berarti suatu kapasitas individu atau kelompok untuk menyampaikan perasaan, pikiran dan kehendak kepada individu dan kelompok lain.

#### **b. Faktor-Faktor Mempengaruhi Komunikasi**

Untuk mencapai komunikasi yang efektif perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Effendy (2006), antara lain :

1. Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran

Ketepatan waktu dalam menyampaikan komunikasi harus betul-betul diperhatikan, sebab apabila penyampaian komunikasi tersebut terlambat maka kemungkinan apa yang disampaikan tersebut tidak ada manfaatnya lagi.

2. Komunikasi harus lengkap

Selain komunikasi yang disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima komunikasi, maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi. Hal itu perlu ditekankan, sebab meskipun komunikasi mudah dimengerti tetapi apabila komunikasi kurang lengkap, maka hal itu menimbulkan keraguan bagi



penerima komunikasi, sehingga pelaksanaan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.

3. Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi

Dalam menyampaikan suatu komunikasi, apalagi jika komunikasi yang harus disampaikan tersebut merupakan hal-hal yang penting, maka faktor situasi dan kondisi yang tepat perlu diperhatikan. Apabila solusi dan kondisi dirasakan kurang tepat, maka sebaiknya dapat ditunda dan penyampaian komunikasi tersebut ditangguhkan.

4. Komunikasi perlu menghindari kata-kata yang tidak enak

Agar komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti dan diindahkan maka perlu dihindarkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan penerima informasi, meskipun dalam kamus hal itu tidak salah dan cukup jelas.

5. Adanya persuasi dalam komunikasi

Seringkali harus merubah sikap, tingkah laku dan perbuatan dari orang-orangnya sesuai dengan yang diinginkan, untuk itu dalam pelaksanaan komunikasi harus disertai dengan persuasi.

**c. Manfaat Komunikasi.**

Raihanah Daulay (2016, hal. 147) Pentingnya bagi manajer dan seseorang untuk berkomunikasi karena beberapa alasan yaitu:

1. Komunikasi mendatangkan efektivitas yang lebih besar.
2. Komunikasi menempatkan orang-orang pada tempat yang seharusnya.

3. Komunikasi membawa orang-orang untuk terlibat dalam organisasi dan meningkatkan motivasi untuk menghasilkan kinerja yang baik, dan meningkatkan komitmen terhadap organisasi.
4. Komunikasi menghasilkan hubungan dan pengertian yang lebih antara bawahan, kolega, dan orang-orang dalam organisasi maupun diluar organisasi.
5. Komunikasi menolong orang-orang untuk mengerti perlunya perubahan.

**d. Indikator Komunikasi.**

Menurut Mangkunegara (2000) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Maka indikator-indikator komunikasi antara lain:

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi

Apabila terjadi banyaknya percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara

langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

#### 4. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seseorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

#### 5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

### **3. Karakteristik Individu**

#### **a. Pengertian Karakteristik Individu**

Karakteristik individu didalam perusahaan merupakan suatu hal yang nyata hal tersebut dikarenakan setiap karyawan yang ada diperusahaan memiliki karakter yang berbeda. Hubungan antara individu dan kelompok dalam organisasi menciptakan harapan-harapan bagi perilaku individu.

Menurut Robbins (2008:109-111) karakteristik individu merupakan “pembentuk perilaku karyawan yang berpengaruh terhadap motivasi, inisiatif, kinerja dan aktualisasi karir bagi karyawan”. Karakteristik individu sebagai karyawan dapat dilihat dari kemampuan kerjanya, motivasinya, inisiatifnya, kreativitasnya dan lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Mudjiyanto (2010) Karakteristik individu adalah ciri khas yang dimiliki seseorang dan ciri khas tersebut adalah asli mengakar pada kepribadian seseorang tersebut, dan merupakan mesin pendorong bagaimana seseorang bertindak, bersikap, berujar dan merespon sesuatu.

Hariyanto (2011) karakteristik individu sebagai atribut atau ciri-ciri yang membentuk dan membedakan ciri pribadi, ciri etis, dan kompleksitas mental dari seseorang, suatu kelompok atau bangsa.

Jadi, karakteristik individu merupakan suatu proses psikolog yang mempengaruhi individu baik dari faktor eksternal maupun internal, ciri khas seseorang yang membedakan dirinya dengan individu lain didalam suatu perusahaan.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Karakteristik Individu**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi karakteristik individu Robbins (2006), antara lain :

##### 1. Usia

Usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Robbins (2006) menyatakan bahwa, semakin tua usia pegawai, makin tinggi komitmennya terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia. Keterbatasan tersebut dipihak lain dapat meningkatkan persepsi yang lebih positif mengenai atasan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi.

## 2. Jenis kelamin

Yaitu tidak ada perbedaan antara wanita dan pria dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar.

## 3. Status pernikahan

Perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat sesuatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat jaminan untuk masa depannya. Karyawan yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah, sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan (Robbins, 2006).

## 4. Jumlah tanggungan

Seseorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka akan sangat berharga dan menjadi sangat penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan.

### c. **Manfaat Karakteristik Individu**

Karakteristik individu dikenal sebagai studi tentang organisasi yang berkaitan tentang sumber daya manusia dan psikologi industri serta perilaku organisasi. Perilaku individu dapat memainkan perananan penting dalam perkembangan organisasi dan keberhasilan kerja. Adapun manfaat karakteristik individu sebagai berikut:

1. Mempelajari suatu organisasi dan individu dengan lebih menggunakan pendekatan-pendekatan yang lebih ilmiah.
2. Mempelajari sifat dan budaya dari suatu organisasi atau lingkungan tempat bekerja atau yang akan dimasuki kerja.
3. Mengetahui sedikit ilmu psikologi.
4. Melatih kemampuan analisa, kerja sama tim, *Public speaking*.

#### **d. Indikator Karakteristik Individu**

Menurut Sumarsono (2014:94) ada empat faktor pendukung sikap kerja yang utama, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

##### 2. Minat

Minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan dengan sikap.

##### 3. Keterlibatan pekerjaan

Keterlibatan pekerjaan mengukur tingkat sampai mana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai bentuk penghargaan diri.

##### 4. Kepribadian

Kepribadian adalah keseluruhan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa indikator karakteristik individu adalah minat, kemampuan fisik dan kepribadian.

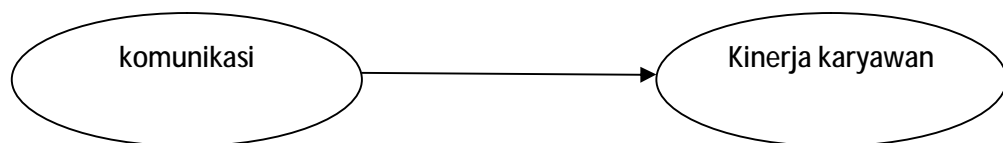
## B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah hasil pemikiran yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil penelitian yang akan dicapai. Dalam rangka konseptual ini dimana peneliti membuat sketsa mengenai gambaran.

### 1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Aini dkk (2017) melakukan penelitian tentang “pengaruh komunikasi, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Supranusa Indogita Tbk. Sidoarjo”. Dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Richard L.Daft (2008, hal. 414) komunikasi adalah sebagai proses dimana informasi ditukar dan dipahami oleh dua orang atau mempengaruhi perilaku. Komunikasi tidak hanya sekedar mengirimkan informasi. Komunikasi manajemen merupakan jalan dua arah yang meliputi keterampilan mendengarkan bentuk-bentuk umpan balik yang lain.



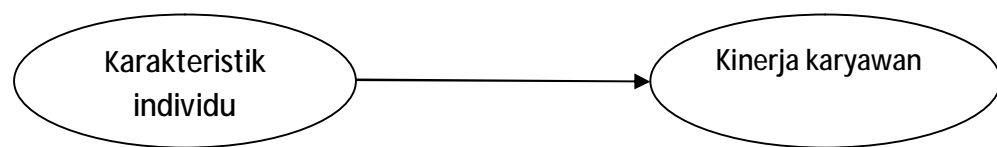
**Gambar II-1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

### 2. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) melakukan penelitian tentang “pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di bank Jatim cabang Lamongan (suatu studi pada bank Jatim cabang

Lamongan)” membuktikan bahwa variable karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Budi setiyawan dan Waridin (2006:134) kinerja pegawai merupakan hasil atau prestasi kerja pegawai yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standard kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi.



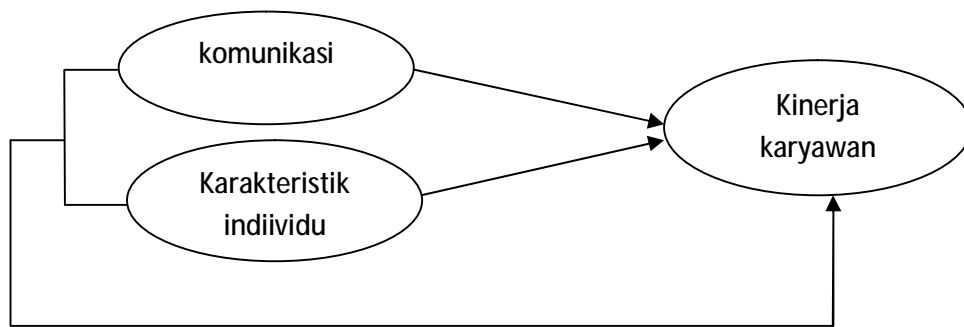
**Gambar II-2. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan**

### 3. Pengaruh Komunikasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan.

Penulis melihat penelitian terdahulu dari penelitian yang dilakukan oleh Aini dkk (2017) menunjukkan bahwa variabel komunikasi, karakteristik individu dan lingkungan kerja memiliki pengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya ada pengaruh komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan. Pengaruh komunikasi dan karakteristik terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada paradigme penelitian sebagai berikut ini:





**Gambar II-3. Pengaruh Komunikasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan**

### C. Hipotesis

Sugiyono (2012, hal.93) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Dari berdasarkan pengertian diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.
2. Karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.
3. Komunikasi dan karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Bentuk pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan asosiatif dan kuantitatif. Pendekatan asosiatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel atau lebih, sedangkan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap data atau rumus yang diperoleh.

#### B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah sebuah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur guna mengetahui baik buruknya dari suatu penelitian. Dalam hal ini penelitian yang menjadi defenisi operasional yaitu;

##### 1. Kinerja (Y)

Kinerja merupakan sebagai kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kelompok kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006 : 260) :

**TABEL III-1. Indikator Kinerja**

No	Indikator	Penjelasan
1	Efektif	Mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang di inginkan

2	Efisien	Mengukur derajat sesuai proses menghasilkan <i>output</i> dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
3	Kualitas	Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
4	Ketepatan waktu	Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil <i>output</i> serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
5	Produktivitas	Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dan mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi.
6	Keselamatan	Mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.

## 2. Komunikasi (X1)

Komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada pihak satu atau dari pihak lain. Kesalahan dalam berkomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik dan dapat berakibat fatal, dan tidak mencapai sasaran. Maka indikator-indikator komunikasi antara lain:

**TABEL III-2. Indikator Komunikasi**

No	Indikator	Penjelasan
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi	Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.
2	Intensitas komunikasi	Apabila terjadi banyaknya percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar.

		Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi .
3	Efektivitas komunikasi	Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator .
4	Tingkat pemahaman pesan	Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seseorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.
5	Perubahan sikap	Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

### 3. Karakteristik Individu (X2)

Karakteristik individu didalam perusahaan merupakan suatu hal yang nyata hal tersebut dikarenakan setiap karyawan yang ada diperusahaan memiliki karakter yang berbeda. Menurut Sumarsono (2014:94) karakteristik individu dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator berikut ini :

**TABEL III-3. Indikator Karakteristik Individu**

No	Indikator	Penjelasan
1	Kepuasan kerja	Kepuasan kerja dapat di definisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.
2	Minat	Minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan

		dengan sikap.
3	Keterlibatan kerja	Keterlibatan pekerjaan mengukur tingkat sampai mana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai bentuk penghargaan diri
4	Kepribadian	Kepribadian adalah keseluruhan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain.

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian penulis ini dilakukan di PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan, Jalan Pegadaian No. 112 Medan.

#### 2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2018 sampai dengan Maret 2019.

**TABEL III-4. Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan/Minggu																			
		Nov'2018				Des'2018				Jan'2019				Feb'2019				Mar'2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Prariset		■	■	■	■															
2	Pengajuan Judul			■	■	■	■														
3	Penyusunan proposal			■	■	■	■	■													
4	Seminar proposal			■	■	■	■	■	■												
5	Pengumpulan data									■	■	■	■	■							
6	Bimbingan Proposal														■	■	■	■	■	■	■

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012, hal. 115) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan yang berjumlah 70 orang.

**TABEL III-5. Komposisi Karyawan PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan**

No	Nama Devisi	Jumlah karyawan
1	Humas	1
2	MBA	8
3	OHC	12
4	Logistik	13
5	LO (Legal Operational)	3
6	Profesional Utama	3
7	Deputy Bisnis I	11
8	Keuangan	9
9	Teknologi Informasi	10
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>

### 2. Sampel

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika

populasinya lebih dari 100 orang , maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan yaitu sebanyak 70 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut teknik sensus/*sampel jenuh*.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan untuk melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang diperlukan.

##### 2. Angket (*Quesioner*)

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang ditujukan kepada para karyawan atau responden di objek penelitian yaitu pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan, yang hasilnya merupakan data tertulis yang didapat dari karyawan tanpa tekanan dari pihak lain dengan menggunakan skala likert.

**Table III – 6. Skala Pengukuran Likert's**

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

agar hasil kuesioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data maka harus melewati uji validitas dan reliabilita sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Maka digunakan teknik korelasi *product moment* :

$$r = \frac{\sum xy - (\sum x) - (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Sumber Juliandi (2013, hal.79)

Keterangan :

N : Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x$  : Jumlah pengamatan variabel x

$\sum y$  : Jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x^2)$  : Jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum y^2)$  : Jumlah kuadrat pengamatan variabel y

$(\sum x)^2$  : Kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum y)^2$  : Kuadrat jumlah pengamatan variabel y

$\sum xy$  : Jumlah hasil kali variabel x dan y

Menurut Sugiyono (2010, hal.3) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh



peneliti. Program yang akan digunakan untuk menguji validitas dan reabilitas instrument adalah program *computer statistical Program For Social Science* (SPSS) versi 16,0 yang terdiri dari uji validitas dan reabilitas. Kriteria penilaian uji validitas, adalah :

- 1) Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  table (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- 2) Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  table (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Berikut hasil pengujian validitas data instrumen penelitian pada tabel Komunikasi ( $X_1$ ) yang sudah diolah adalah sebagai berikut :

**Tabel III-7**  
**Uji Validitas Variabel Komunikasi ( $X_1$ )**

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation/rhitung	Rtabel	Kriteria
1	0.687	0,235	Valid
2	0.447	0,235	Valid
3	0.764	0,235	Valid
4	0.594	0,235	Valid
5	0.631	0,235	Valid
6	0.781	0,235	Valid
7	0.654	0,235	Valid
8	0.642	0,235	Valid
9	0.611	0,235	Valid
10	0.598	0,235	Valid

Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Berdasarkan nilai uji validitas instrument variabel komunikasi ( $X_1$ ) diatas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa instrument item kuesioner komunikasi (X1). Dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikuti sertakan pada uji selanjutnya.

Berikut hasil pengujian validitas data instrumen penelitian pada tabel karakteristik individu (X<sub>2</sub>) yang sudah diolah adalah sebagai berikut :

**Tabel III-8**  
**Uji Validitas Variabel Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>)**

<b>Butir</b>	<b>Nilai Corrected Item Total Correlation/rhitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Kriteria</b>
1	0.715	0,235	Valid
2	0.572	0,235	Valid
3	0.788	0,235	Valid
4	0.682	0,235	Valid
5	0.736	0,235	Valid
6	0.809	0,235	Valid
7	0.673	0,235	Valid
8	0.676	0,235	Valid

Apabila nilai r hitung > r table (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Berdasarkan uji validitas instrument variabel karakteristik individu (X<sub>2</sub>) diatas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan diperoleh nilai rhitung > rtabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument item kuesioner karakteristik individu (X<sub>2</sub>). Dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikuti sertakan pada uji selanjutnya.

Berikut hasil pengujian validitas data instrumen penelitian pada tabel kinerja karyawan (Y) yang sudah diolah adalah sebagai berikut :

**Tabel III-9**  
**Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

<b>Butir</b>	<b>Nilai Corrected Item Total Correlation/rhitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Kriteria</b>
1	0.581	0,235	Valid
2	0.576	0,235	Valid
3	0.757	0,235	Valid
4	0.682	0,235	Valid
5	0.580	0,235	Valid
6	0.780	0,235	Valid
7	0.705	0,235	Valid
8	0.682	0,235	Valid
9	0.623	0,235	Valid
10	0.305	0,235	Valid
11	0.629	0,235	Valid
12	0.635	0,235	Valid

Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Berdasarkan uji validitas instrument variabel kinerja karyawan (Y) diatas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan diperoleh nilai  $r$ hitung  $>$   $r$ table. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument item kuesioner kinerja karyawan (Y). Dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikut sertakan pada uji selanjutnya.

## b. Reliabilitas

Reliability (Reabilitas) merupakan adanya kepercayaan atau ketepatan data yang didapat pada waktu ke waktu. Menurut Arikunto dalam Juliandi (2013, hal.86) pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *crombach alpha*, dikatakan reliable bila hasil alpha sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma i^2} \right]$$

Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas yakni  $\alpha \geq 0,60$  maka reliabilitas cukup baik.
- b) Jika nilai koefisien  $\alpha \leq 0,60$  maka reliabilitas kurang baik.

Keterangan :

Jika nilai korelasi (r) yang diperoleh adalah positif, kemungkinan butir yang diuji tersebut valid. Namun walaupun positif, perlu pula nilai korelasi ( r ) tersebut dibandingkan dengan nilai korelasi yakni r hitung dengan r table, apabila nilai r hitung > r table, maka instrument adalah valid. Butir instrument yang valid (tidak benar/salah) tidak layak untuk dijadikan sebagai item didalam instrument penelitian. Butir yang tidak valid dibuang dari instrument angket.

Selanjutnya item instrument yang valid diuji reabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pertanyaan dari setiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti, pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha > 0,60 maka penelitian tersebut dianggap reliable.

**Tabel III-10**  
**Uji Reliabilitas Komunikasi (X<sub>1</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	11

**Tabel III-11**  
**Uji Reliabilitas Karakteristik Individu (X<sub>2</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	9

**Tabel III-12**  
**Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	13

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan jawaban dari rumusan masalah yang akan meneliti apakah masing-masing variabel bebas (Komunikasi dan Karakteristik) tersebut berpengaruh terhadap variabel terikat kinerja karyawan secara parsial maupun simultan. Teknik yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

## 1. Regresi Linear Berganda

Regresi adalah suatu metode untuk menentukan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel-variabel yang lain. Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk menentukan sebab akibat variabel bebas komunikasi ( $X_1$ ) dan karakteristik individu ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Dengan menggunakan rumus regresi linear berganda sebagai berikut ;

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Sumber : Sugiyono (2010, hal. 211)

Keterangan :

$Y$  : kinerja Karyawan

$a$  : Konstanta

$X_1$  : Komunikasi

$X_2$  : Karakteristik individu

$b_1 b_2$  : Koefisien Regresi

Metode regresi adalah model regresi yang menghasilkan estimator linear yang tidak bias yang terbaik (*best linier unbiased estimate*). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan uji asumsi klasik, sebagai berikut :

### a. Uji Normalitas

Dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independenya memiliki distribusi normal tidak (Juliandi 2013, hal. 174). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis

diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikoleniaritas, demikian juga sebaliknya. Pengujian multikoleniaritas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikoleniaritas adalah nilai toleransi. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikoleniaritas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan  $VIF > 10$ .

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lainnya. Jika varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas adalah :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial ( Uji-t)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). menurut Sugiyono (2010, hal. 184) untuk menguji signifikan hubungan digunakan rumus uji t, sebagai berikut :

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

Sumber : Sugiyono (2010, hal. 184)

Keterangan :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah sampel

Tahap-tahap :

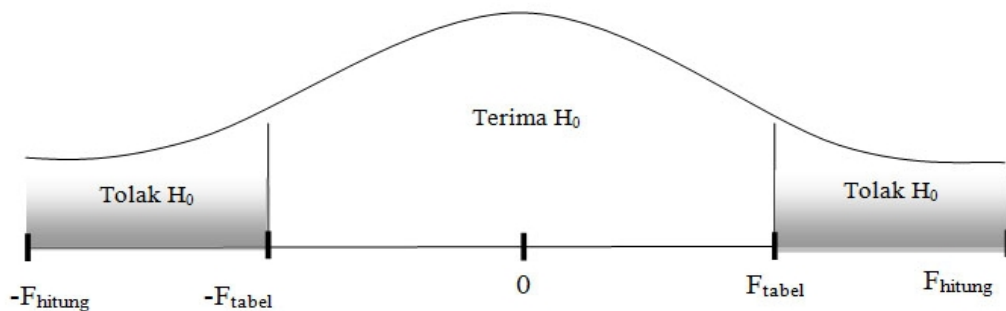
### a. Bentuk Pengujian

$H_0 : r_s = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variable bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0 : r_s \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).



Uji statistic F dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara simultan mempunyai hubungan signifikan atau tidak terhadap ditolak : jika  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.



**Gambar III-1. Kriteria Pengujian Uji t**

b. Uji Simultan ( Uji F)

Pada pengujian secara simultan ini akan diuji pengaruh variabel kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Statistic uji yang digunakan pada pengujian simultan adalah uji F. variabel terikat (Y) dengan rumus sebagai berikut :

$$Fh = \frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

Fh : Nilai F hitung

$R^2$  : Koefisien korelasi berganda

K : Jumlah variabel independen

N : Jumlah anggota sampel

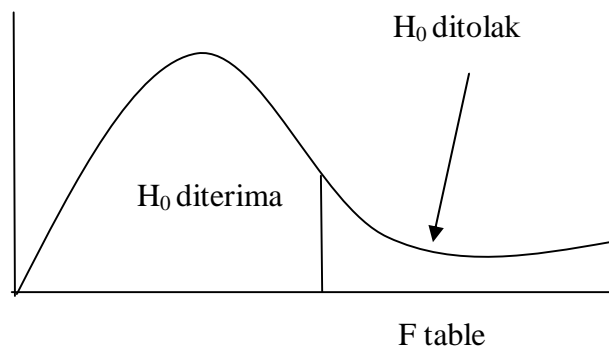
Kriteria pengujian uji F :

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , tolak  $H_0$  sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , terima  $H_0$  sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

$H_a$  = ada pengaruh antara komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.



**Gambar III-2. Kriteria Pengujian Uji F**

### 3. Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinan ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien

determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%) dengan rumus sebagai berikut, (Juliandi, 2013) :

$$D = R^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

D : Determinasi

R : Nilai Korelasi Berganda

100% : Persentase Kontribusi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel  $X_1$ , 8 pernyataan untuk variabel  $X_2$  dan 12 pertanyaan untuk variabel Y, di mana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah komunikasi, yang menjadi variabel  $X_2$  adalah karakteristik individu, yang menjadi variabel Y adalah kinerja karyawan. Angket yang diberikan ini diberikan kepada 70 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan *skala Likert* berbentuk tabel ceklis (√)

**Tabel IV-1**  
**Skala Pengukuran Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Pada tabel di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel  $X_1$  dan  $X_2$  yaitu variabel bebas (terdiri dari variabel komunikasi, variabel karakteristik individu) maupun variabel Y yaitu variabel terikat (kinerja karyawan). Dengan demikian skor angket dimulai dari skor 5 sampai 1.

Data-data yang telah diperoleh dari angket akan disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan responden sebanyak 70 orang. Adapun dari ke-70 responden tersebut identifikasi datanya disajikan penulis sebagai berikut.

## 2. Karakteristik Identitas Responden

Sampel penelitian pengukuran “Pengaruh Komunikasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan”.

Gambaran ini menyajikan informasi mengenai gambaran secara umum responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing karyawan.

### a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

**Tabel IV-2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	30	41,43%
2	Laki-laki	40	58,57%
	<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

*Sumber: data diolah (2019)*

Berdasarkan Tabel IV-2 di atas menjelaskan bahwa dari 70 responden yang diteliti, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang (41,43%), sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 (58,57%).

### b. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

**Tabel IV-3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	19-29 tahun	29	44,29%
2	30-45 tahun	22	38,57%
3	46-60 tahun	19	17,14%
	<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

*Sumber: data diolah (2019)*

Berdasarkan Tabel IV.3 di atas menjelaskan bahwa dari 70 responden yang diteliti, responden yang berusia 19-29 tahun adalah sebanyak 29 orang (44,29%). Responden yang berusia 30-45 tahun adalah sebanyak 22 orang (38,57)%. Sedangkan responden yang berusia 46-60 tahun adalah sebanyak 19 orang (17,14%).

### c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

**Tabel IV-4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	5	10,00%
2	D-3	24	37,14%
3	S1-S2	41	52,86%
	<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

*Sumber: data diolah (2019)*

Berdasarkan Tabel IV.4 di atas menjelaskan bahwa dari 70 responden yang diteliti, responden yang berpendidikan SMA adalah sebanyak 5 orang (10,00%). Responden yang berpendidikan D-3 adalah sebanyak 24 orang (37,14%). Responden yang berpendidikan S1-S2 adalah sebanyak 41 orang (52,86%).

## 3. Deskripsi Hasil Penelitian

### a. Tabulasi Variabel Penelitian

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel kinerja karyawan (Y) diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel IV-5**  
**Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	42	60,00%	11	15,71%	14	20,00%	3	4,29%	0	0,00%	70	100%
2	44	62,86%	9	12,86%	15	21,43%	2	2,86%	0	0,00%	70	100%
3	39	55,71%	9	12,86%	18	25,71%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%
4	41	58,57%	11	15,71%	14	20,00%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%
5	38	54,29%	10	14,29%	18	25,71%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%
6	44	62,86%	13	18,57%	10	14,29%	3	4,29%	0	0,00%	70	100%
7	32	45,71%	16	22,86%	15	21,43%	7	10,00%	0	0,00%	70	100%
8	43	61,43%	15	21,43%	10	14,29%	2	2,86%	0	0,00%	70	100%
9	34	48,57%	14	20,00%	18	25,71%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%
10	28	40,00%	13	18,57%	26	37,14%	3	4,29%	0	0,00%	70	100%
11	44	62,86%	14	20,00%	7	10,00%	5	7,14%	0	0,00%	70	100%
12	33	47,14%	18	25,71%	15	21,43%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%

*Sumber: data diolah (2019)*

Dari pengolahan data tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang “saya mampu menentukan dan mengatur prioritas kerja secara efektif” mayoritas menjawab sangat setuju 42 orang (60,00%).
2. Jawaban responden tentang “saya mampu memelihara hubungan kerja yang efektif” mayoritas menjawab sangat setuju 44 orang (62,86%).
3. Jawaban responden tentang “saya mampu menggunakan waktu dengan efisien dalam melaksanakan segala tugas yang dibebankan kepada saya” mayoritas menjawab sangat setuju 39 (55,71%)
4. Jawaban responden tentang “saya datang dan pulang dengan waktu yang ditentukan” mayoritas menjawab sangat setuju 41 orang (58,57%).
5. Jawaban responden tentang “saya tidak pernah mendapat teguran berkaitan dengan kualitas hasil kerja yang saya selesaikan” mayoritas menjawab sangat setuju 38 orang (54,29%).

6. Jawaban responden tentang “saya mempunyai ketrampilan yang sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan” mayoritas menjawab sangat setuju 44 orang (62,86%).
7. Jawaban responden tentang “pekerjaan yang saya selesaikan selalu sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan” mayoritas menjawab sangat setuju 32 orang (45,71%).
8. Jawaban responden tentang “saya memanfaatkan waktu yang tersedia semaksimal mungkin dalam pengerjaan tugas” mayoritas menjawab sangat setuju 43 orang (61,43%).
9. Jawaban responden tentang “saya selalu memanfaatkan sumber daya perusahaan (peralatan kantor, komputer, dll) untuk menyelesaikan pekerjaan secara maksimal” mayoritas menjawab sangat setuju 34 orang (48,57%)
10. Jawaban responden tentang “saya menunjukkan kinerja dalam melakukan pekerjaan tanpa diperintah pimpinan” mayoritas menjawab sangat setuju 28 orang (40,00%).
11. Jawaban responden tentang “perusahaan memberikan asuransi kesehatan kepada setiap karyawan dan keluarga” mayoritas menjawab sangat setuju 44 orang (62,86%).
12. Jawaban responden tentang “setiap karyawan yang sakit akan dirujuk kerumah sakit yang telah ditentukan oleh perusahaan” mayoritas menjawab sangat setuju 33 orang (47,14%)



Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel komunikasi ( $X_1$ ) diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel IV-6**  
**Skor Angket Untuk Variabel Komunikasi ( $X_1$ )**

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	41,43%	13	18,57%	22	31,43%	6	8,57%	0	0,00%	70	100%
2	32	45,71%	10	14,29%	25	35,71%	3	4,29%	0	0,00%	70	100%
3	29	41,43%	8	11,43%	26	37,14%	7	10,00%	0	0,00%	70	100%
4	33	47,14%	9	12,86%	22	31,43%	6	8,57%	0	0,00%	70	100%
5	33	47,14%	10	14,29%	23	32,86%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%
6	29	41,43%	11	15,71%	23	32,86%	7	10,00%	0	0,00%	70	100%
7	30	42,86%	15	21,43%	18	25,71%	7	10,00%	0	0,00%	70	100%
8	34	48,57%	14	20,00%	17	24,29%	5	7,14%	0	0,00%	70	100%
9	23	32,86%	16	22,86%	24	34,29%	7	10,00%	0	0,00%	70	100%
10	32	45,71%	15	21,43%	19	27,14%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%

Sumber: data diolah (2019)

Dari pengolahan data tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang “informasi yang diperoleh dari atasan dapat saya pahami dengan mudah” mayoritas menjawab sangat setuju 29 orang (41,43%).
2. Jawaban responden tentang “saya dapat menerima informasi dari berbagai sumber” mayoritas menjawab sangat setuju 32 orang (45,71%).
3. Jawaban responden tentang “saya dapat berkomunikasi dengan atasan dan sesama karyawan kapan saja” mayoritas menjawab sangat setuju 29 orang (41,43%).
4. Jawaban responden tentang “saya dan rekan kerja saling berkomunikasi dan diskusi apabila ada kesulitan dalam pekerjaan” mayoritas menjawab sangat setuju 33 orang (47,14%).

5. Jawaban responden tentang “sesama karyawan sudah melakukan komunikasi secara baik” mayoritas menjawab sangat setuju 33 orang (47,14%).
6. Jawaban responden tentang “komunikasi antar bagian didalam lingkup kantor terjalin dengan baik” mayoritas menjawab sangat setuju 29 orang (41,43%).
7. Jawaban responden tentang “atasan saya mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah saya pahami” mayoritas menjawab sangat setuju 30 orang (42,86%).
8. Jawaban responden tentang “saya memanfaatkan waktu yang tersedia semaksimal mungkin dalam pengerjaan tugas” mayoritas menjawab sangat setuju 43 orang (61,43%).
9. Jawaban responden tentang “terkadang saya merasa tidak senang jika karyawan lain kurang sependapat dengan saya” mayoritas menjawab sangat setuju 23 orang (32,86%)
10. Jawaban responden tentang “saya mampu mempertimbangkan situasi dan kondisi saat berkomunikasi sesama rekan kerja” mayoritas menjawab sangat setuju 32 orang (45,71%).

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel karakteristik individu ( $X_2$ ) diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel IV-7**  
**Skor Angket Untuk Variabel Karakteristik Individu( $X_2$ )**

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	41,43%	12	17,14%	25	35,71%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%
2	32	45,71%	13	18,57%	23	32,86%	2	2,86%	0	0,00%	70	100%
3	30	42,86%	12	17,14%	22	31,43%	6	8,57%	0	0,00%	70	100%
4	30	42,86%	13	18,57%	22	31,43%	5	7,14%	0	0,00%	70	100%
5	31	44,29%	11	15,71%	24	34,29%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%
6	30	42,86%	14	20,00%	21	30,00%	5	7,14%	0	0,00%	70	100%
7	31	44,29%	13	18,57%	20	28,57%	6	8,57%	0	0,00%	70	100%
8	33	47,14%	14	20,00%	19	27,14%	4	5,71%	0	0,00%	70	100%

Sumber: data diolah (2019)

Dari pengolahan data tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang “saya merasa puas dengan bonus dan insentif yang diberikan perusahaan” mayoritas menjawab sangat setuju 29 orang (41,43%).
2. Jawaban responden tentang “saya merasa bangga dan loyal terhadap pekerjaan saya” mayoritas menjawab sangat setuju 32 orang (45,71%).
3. Jawaban responden tentang saya “menunjukkan antusias kerja dengan kerjasama yang baik” mayoritas menjawab sangat setuju 30 orang (42,86%).
4. Jawaban responden tentang “saya mampu bekerja dengan sungguh-sungguh tanpa harus diawasi” mayoritas menjawab sangat setuju 30 orang (42,86%).

5. Jawaban responden tentang “saya dapat melakukan upaya untuk mengukur kinerja atau aktivitas diri saya pribadi” mayoritas menjawab sangat setuju 31 orang (44,29%).
6. Jawaban responden tentang “saya menerima pengakuan dan penghargaan atas pekerjaan yang saya kelola” mayoritas menjawab sangat setuju 30 orang (42,86%).
7. Jawaban responden tentang “saya termasuk orang yang mudah bersosialisasi dengan rekan kerja” mayoritas menjawab sangat setuju 31 orang (44,29%).
8. Jawaban responden tentang “saya melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung” jawab mayoritas menjawab sangat setuju 33 orang (47,14%).

## **b. Asumsi Klasik**

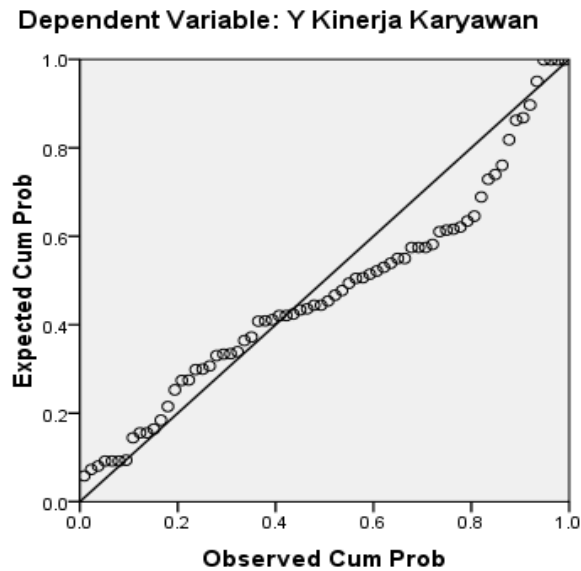
### **1) Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Uji normalitas data dilakukan untuk melihat bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari hal tersebut, apabila nilai Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi normal (Ghozali, 2013)

**Tabel IV-8**  
**Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		X1 Komunikasi	X2 Karakteristik Individu	Y Kinerja Karyawan
N		70	70	70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	39.6143	31.9714	50.7429
	Std. Deviation	6.65352	5.72301	7.20041
Most Extreme Differences	Absolute	.095	.152	.124
	Positive	.088	.152	.099
	Negative	-.095	-.097	-.124
Kolmogorov-Smirnov Z		.791	1.269	1.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.558	.080	.228
a. Test distribution is Normal.				

Dari Tabel IV-8 dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas menyatakan nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar  $0.228 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.

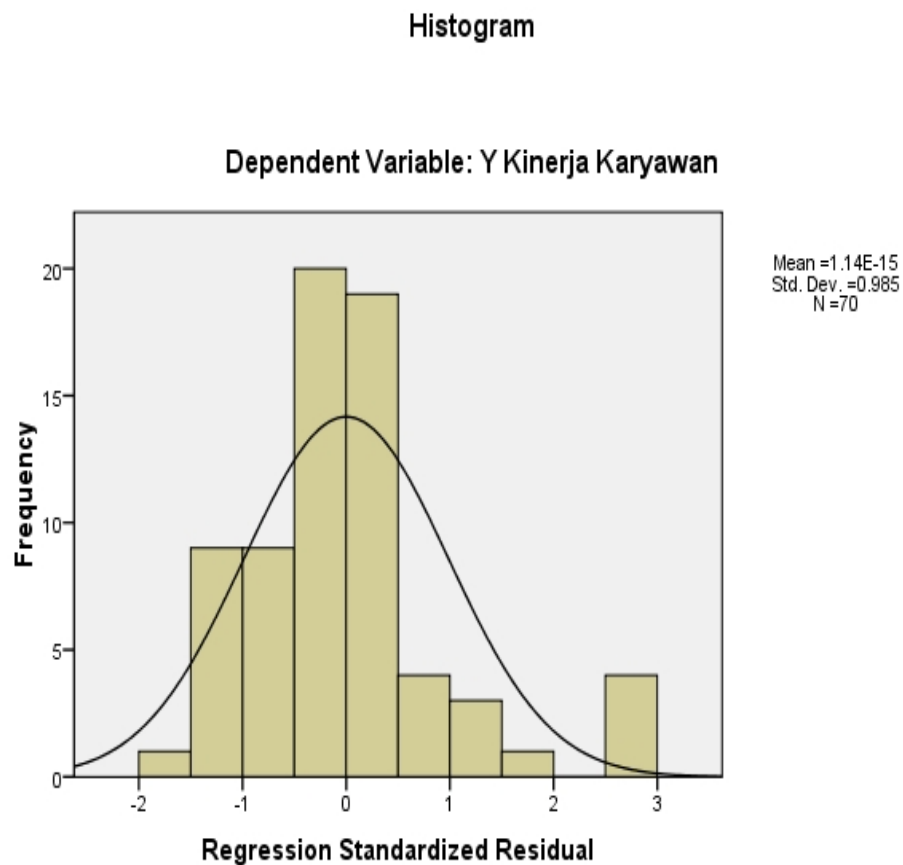
**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Gambar IV-1. Grafik Normalitas Data**

Kriteria pengujian:

1. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garis diagonal.
2. Data tidak berdistribusi normal apabila sebaran data tidak mengikuti garis diagonal.

Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data di sepanjang garis diagonal.

Dari gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.



**Gambar IV-II. Histogram**

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen .(Ghozali, 2013). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai Variance Inflation F

Kriteria pengujian:

1. Adanya multikolinearitas bila nilai *Tolerance*  $< 0,10$  atau nilai *VIF*  $> 0$ .
2. Tidak adanya multikolinearitas bila nilai *Tolerance* *Tolerance*  $> 0,10$  atau nilai *VIF*  $< 0$ .

**Tabel IV-9**  
**Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	18.567	3.953			4.697	.000		
	X1 Komunikasi	.477	.128	.441		3.716	.000	.527	1.896
	X2 Karakteristik Individu	.416	.149	.330		2.787	.007	.527	1.896

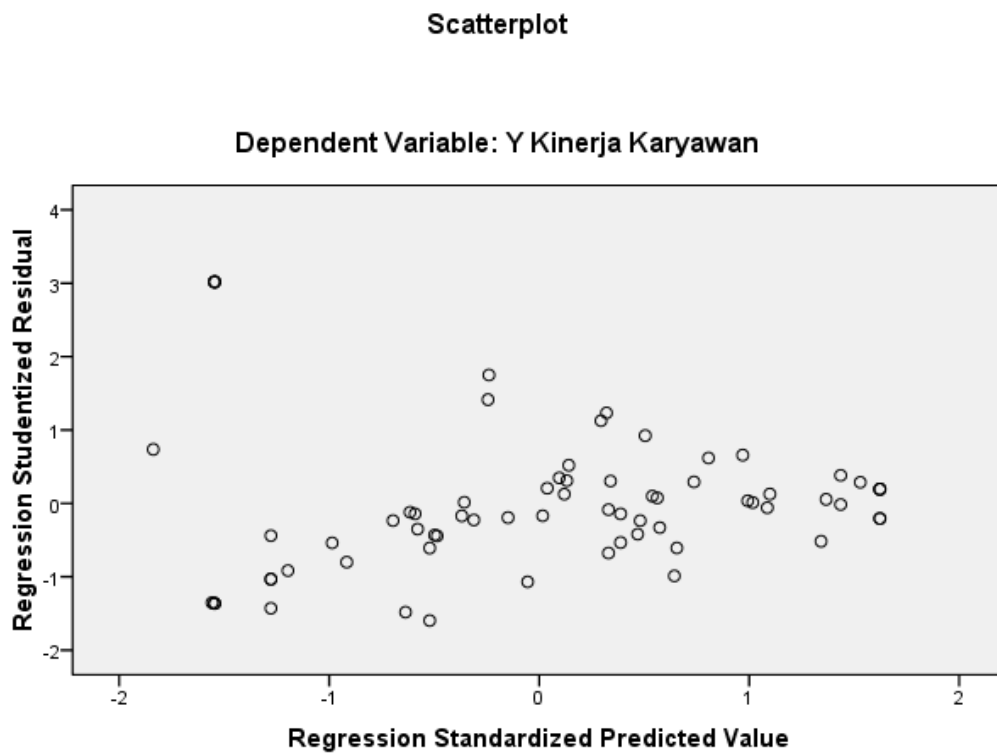
a. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinearitas karena nilai Tolerance  $0,527 > 0$  atau nilai VIF  $1,896 < 10$

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari residual satu pengamatan lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas digunakan uji glejser. Pada analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak mengalami heteroskedastisitas jika titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. (Ghozali, 2013)





**Gambar IV-III. Pengujian Heteroskedastisitas**

Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel independen maupun variabel bebasnya.

### c. Regresi Linier Berganda

Adapun hasil pengolahan data melalui SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel IV-10**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.567	3.953		4.697	.000		
	X1 Komunikasi	.477	.128	.441	3.716	.000	.527	1.896
	X2 Karakteristik Individu	.416	.149	.330	2.787	.007	.527	1.896

a. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2019)

Dari tabel di atas, maka model persamaan regresinya adalah:

$$Y = 18,567 + 0,477 X_1 + 0,416 X_2.$$

Keterangan:

Y = Kinerja karyawan

X<sub>1</sub> = Komunikasi

X<sub>2</sub> = Karakteristik individu

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 18,567 apabila variabel komunikasi (X<sub>1</sub>), Karakteristik individu (X<sub>2</sub>) dianggap nol, maka kinerja karyawan (Y) pada perusahaan sebesar 18,567
- 2) Nilai koefisien komunikasi (X<sub>1</sub>) sebesar 0,477 menyatakan bahwa apabila karakteristik individu mengalami kenaikan sebesar 100%, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 47,7 %

- 3) Nilai koefisien karakteristik individu ( $X_2$ ) sebesar 0,416 menyatakan bahwa apabila karakteristik individu mengalami kenaikan sebesar 100%, maka kinerja karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 41,6%

#### d. Uji Hipotesis

##### 1. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menjelaskan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan menggunakan program SPSS 16.0.

##### a) Pengaruh Komunikasi (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel IV-11**  
**Uji t Variabel  $X_1$  terhadap Y**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.567	3.953		4.697	.000		
	X1 Komunikasi	.477	.128	.441	3.716	.000	.527	1.896

a. Dependent Variable: X1 Komunikasi

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 3,716$$

$$t_{tabel} = 1,668$$

Kriteria pengambilan keputusan (Azuar Juliandi & Irfan, 2013, hal. 39):

- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga variabel komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (3,716) > t_{tabel} (1,668)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai 3,716 lebih besar dari 1,668 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.

### b) Pengaruh Karakteristik Individu (X2) Terhadap Kinerja Karyawan(Y)

**Tabel IV-11**  
**Uji t Variabel X<sub>2</sub> terhadap Y**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.567	3.953		4.697	.000		
	X2 Karakteristik Individu	.416	.149	.330	2.787	.007	.527	1.896

a. Dependent Variable: X<sub>1</sub> Karakteristik Individu

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$t_{hitung} = 2,787$$

$$t_{tabel} = 1,668$$

Kriteria pengambilan keputusan (Azuar Juliandi & Irfan, 2013, hal. 39):

- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga variabel karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (2,787) > t_{tabel} (1,668)$ , dengan

taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai 2,787 lebih besar dari 1,668 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

## 2. Uji F

**Tabel IV-12**  
**Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1800.607	2	900.303	33.950	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1776.765	67	26.519		
	Total	3577.371	69			

a. Predictors: (Constant), X2 Karakteristik Individu, X1 Komunikasi

b. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2019)

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$F_{hitung} = 33,950$$

$$F_{tabel} = 3,900$$

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 33,950 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan  $F_{tabel}$  3,900 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yakni  $33,950 \geq 3,900$ , Nilai 33,950 lebih besar dari 3,900 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , artinya  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan

### e. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besar yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya.

Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV-13**  
**Uji Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.709 <sup>a</sup>	.503	.489	5.14965	2.235

a. Predictors: (Constant), X2 Karakteristik Individu, X1 Komunikasi

b. Dependent Variable: Y Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2019)

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,503. Hal ini berarti 50,3% variasi variabel kinerja karyawan (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu komunikasi ( $X_1$ ) dan karakteristik individu ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **B. Pembahasan**

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (komunikasi dan karakteristik individu) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Hasil rinci analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (3,716) > t_{tabel} (1,668)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai 3,716 lebih besar dari 1,668 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Richard L. Daft (2008, hal. 414) komunikasi adalah sebagai proses dimana informasi ditukar dan dipahami oleh dua orang atau mempengaruhi perilaku. Komunikasi tidak hanya sekedar mengirimkan informasi. Komunikasi manajemen merupakan jalan dua arah yang meliputi keterampilan mendengarkan bentuk-bentuk umpan balik yang lain

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Aini dkk (2017) melakukan penelitian tentang “pengaruh komunikasi, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Supranusa Indogita Tbk. Sidoarjo”. Dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Taufik Rachim (2014) melakukan penelitian tentang “Pengaruh komunikasi dan motivasi

terhadap kinerja karyawan PT. Bober”. Dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Luh, Ni Ketut (2017) dari hasil penelitian sebelumnya tentang “pengaruh motivasi , komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan warung mina penguyangan di Denpasar” Dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap variabel kinerja karyawan(Y), artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara komunikasi terhadap kinerja karyawan secara nyata.

## **2. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan diperoleh  $t_{hitung} (2,787) > t_{tabel} (1,668)$ , dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai 2,787 lebih besar dari 1,668 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

Karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan semakin tinggi karakteristik individu yang dimiliki oleh karyawan dan sesuai dengan tuntutan peran pekerjaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Mangkunegara (2013, hal.64) menyatakan bahwa hal ini akan memberikan dorongan yang kuat kepada karyawan untuk mengerjakan tugas-tugas yang



dibebankan kepadanya dengan efisien dan efektif secara psikologis akan memberikan pengalaman kerja yang bermakna dan rasa tanggung jawab pribadi mengenai hasil-hasil pekerjaan yang dilakukannya. Pada akhirnya, semua hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan baik yang berhubungan dengan faktor pekerjaan maupun karakteristik personal.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) melakukan penelitian tentang “pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di bank Jatim cabang Lamongan (suatu studi pada bank Jatim cabang Lamongan)” membuktikan bahwa variable karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Hal ini sesuai dengan pendapat, Cecilia (2008) menyatakan bahwa signifikan hubungan antara karakteristik individu dengan kinerja karyawan, produktivitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan karakteristik individu, karena karakteristik individu memberikan semangat kepada pekerja untuk meningkatkan produktivitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel karakteristik individu ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja karyawan ( $Y$ ), artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan secara nyata.

### **3. Pengaruh Komunikasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 33,950 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan  $F_{tabel}$  3,900 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yakni  $33,950 \geq 3,900$ , Nilai 33,950 lebih

besar dari 3,900 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , artinya  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara komunikasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aini dkk (2017) menunjukkan bahwa variabel komunikasi, karakteristik individu dan lingkungan kerja memiliki pengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan hal yang penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan yang mana dapat berpengaruh pada komunikasi dan karakter karyawan, kinerja karyawan yang dilaksanakan dengan baik dan tertutup maka akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas organisasional.

Hasil penelitian Budhi Setiawan (2012) menyimpulkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karyawan. Sedangkan karakteristik individu dilihat dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handayani (2016) tentang “pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di bank Jatim cabang Lamongan (suatu studi pada bank Jatim cabang Lamongan)” membuktikan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan. Serta komunikasi dan karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi ( $X_1$ ) dan karakteristik individu ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) maka kedua faktor tersebut dapat membentuk kinerja karyawan ( $Y$ ).

Ini artinya ada pengaruh atau hubungan yang searah dan nyata antara variabel bebas (komunikasi dan karakteristik individu) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) secara bersamaan atau dengan kata lain, jika komunikasi ( $X_1$ ) dan karakteristik individu ( $X_2$ ) ditingkatkan maka secara bersama-sama dapat pula meningkatkan kinerja karyawan ( $Y$ ).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian, analisis data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Karakteristik Individu ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi ( $X_1$ ) dan Karakteristik Individu ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian, analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Komunikasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan, maka dari itu untuk meningkatkan komunikasi dengan cara selalu mengajak karyawan untuk berdialog supaya membangun rasa kekeluargaan antara karyawan maupun sama atasan, menambah keakraban sehingga dapat mengurangi jarak yang menghambat komunikasi

yang efektif agar terjalin kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu meningkatkan kinerja karyawan di PT. Pegadaian (PERSERO) KANWIL I Medan

2. Karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan hendaknya mampu beradaptasi dengan karakter masing-masing yang dimiliki oleh karyawan satu dengan karyawan yang lainnya, dengan adanya hubungan positif dan signifikan terhadap karyawan di perusahaan, maka untuk itu seharusnya mampu mengidentifikasi kepribadian yang dimiliki oleh karyawan yang lain, dengan cara memberikan motivasi agar mereka tetap mempertahankan prestasinya dalam bekerja dan selalu meningkatkan kinerjanya.
3. PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan perlu meningkatkan kinerja karyawan, dikarenakan komunikasi dan karakteristik individu secara bersama-sama memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan didalam perusahaan, maka perusahaan hendaknya lebih membangun hubungan komunikasi yang harmonis antara bagian didalam perusahaan, hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan dan agar lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Cholifah, Iman (2017) “ Pengaruh Komunikasi, Karakteristik Individu, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Supranusa Indogita Tbk. Sidoarjo”. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3 (3). 378-390
- Arni, Muhammad (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Bangun, Wilson (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga
- Effendi, Usman (2014). *Asas Manajemen*. Jakarta : PT.RajaGrafindo Persada
- Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handayati, Ratna (2016) “ Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Cabang Lamongan” . *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Ekonomi*, 1 (2). 2502-3764
- Hidayat, Cavorina (2007) “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Cladtek BI Metal Manufacturing” *Journal Of Business Administration*, 1 (2). 187-197.
- Juliandi, Azuar., Irfan & Manurung, Saprinal. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU Press
- Mang Luh, Ketut Ni (2017) “ Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Penguyangan Di Denpasar” *Jurnal Manajemen Unud*, 6 (7). 3540-3569
- Mangkunegara, AA.Anwar Prabu (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mangkuprawira, Sjafrri (2009). *Bisnis, Manajemen, dan Sumber Daya Manusia*. Bogor : IPB Press
- Marwansyah (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Moeheriono (2013). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Mathis, Robert L & Jackson, Jhon H (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (teori dan praktik). Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Daulay, Raihanah., Pasaribu, Khair Hazmanan., Putri, Pratami Linzzy & Astuti, Rini (2016). *Manajemen*. Medan : USU Press
- Daft, Richard. L (2008). *Management*. Edisi 6 buku 2 . Jakarta : Salemba Empat

Setyosari, Punaji (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pengembangan*. Jakarta : Kencana

Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Sumarsono, S. (2014). *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tahir, Muh (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan*. Makassar Universitas Muhammadiyah Makassar

Robbins, Stephen P. & Judge (2008). *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Jakarta PT.Salemba Empat



# Pegadaian

Nomor : 018/010101.06/2019  
Lampiran : -  
Urgensi : Biasa

Medan, 10 Januari 2019

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di - Tempat

Perihal : Ijin Pelaksanaan Riset

Menunjuk surat Saudara nomor 9072/II.3-AU/UMSU-05/F/2018 tanggal 19 Desember 2018 sesuai perihal pada pokok surat diatas, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut;

1. Pada prinsipnya kami dapat menyetujui usulan yang Saudara ajukan untuk Pelaksanaan Riset bagi Mahasiswa Jurusan Manajemen – Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara untuk dan atas nama :

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Unit Kerja
1.	Nuriyanti	1505161210	Kanwil I Medan

2. Waktu kami tetapkan dari tanggal **14 Januari s/d 14 Februari 2019** ;
3. Hal-hal yang perlu disampaikan terbatas pada yang sifatnya umum ;
4. Tujuan ijin mengadakan **Riset bagi** mahasiswa hanya untuk keperluan penyusunan karya tulis/skripsi dan tidak dibenarkan untuk keperluan lainnya ;
5. Selama ijin mengadakan **Riset bagi** mahasiswa yang namanya tersebut diatas, wajib mematuhi segala peraturan yang berlaku di PT Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan ;
6. Apabila ijin mengadakan **Riset bagi** mahasiswa selesai dibuat dalam bentuk karya tulis/skripsi, maka 1 (satu) eksemplar dan diserahkan ke **Bagian Humas PT Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan** sebagai arsip ;
7. Untuk mengenal produk Pegadaian, bagi mahasiswa wajib menggunakan **Jasa Taksiran/Jasa Titipan/ KCA/Tabungan Emas/Gadai Prima**.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

PT. Pegadaian (Persero)  
Kanwil I Medan

  
INDRA FINMANSYAH  
Deputy Operasional





**UMSU**

Aggul | Cerdas | Terpercaya

Agak surat ini agar disebutkan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 9074-TGS / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2018**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Pada Tanggal** : 27 Nopember 2018

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

**Nama** : NURIYANTI  
**N P M** : 1505161210  
**Semester** : VII (Tujuh)  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Judul Proposal / Skripsi** : Pengaruh Komunikasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan

**Dosen Pembimbing** : ASRIZAL EFENDY NST,SE.,M.Si.

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **19 Desember 2019**
4. Revisi Judul.....

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 11 Rabiul Akhir 1440H  
19 Desember 2018 M



Dekan

**H. JANURI, SE., MM., M.Si.**

Tembusan :  
Wakil Rektor – II UMSU Medan.

## PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi ...  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU  
Di  
Medan

Medan, ..... H  
M



Dengan Hormat  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURIYANTI  
NPM : 1505161210  
Konsentrasi : MSDM  
Kelas / Sem : 7. P MALAM  
Alamat : BUKIT BARISAN I · Gg. Pandan NO. 12 A.

Berdasarkan hasil pertemuan dengan program studi maka ditetapkan calon pembimbing yaitu:



Nama Pembimbing : ASRIZAL EFENDY NST. disetujui Prodi (  )  
Dari hasil survei & kunjungan ke perusahaan/tempat penelitian serta proses pembimbingan dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan
2. Karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Komunikasi dan karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja

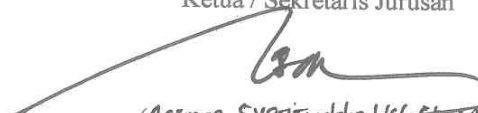
Dengan demikian judul yang disetujui bersama dosen pembimbing adalah :

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN
--

Medan, 06 Desember ..... 2018

Dosen Pembimbing  (ASRIZAL EFENDY NST, SE, M.S.)	Peneliti / Mahasiswa  (NURIYANTI)
---	--

Disetujui Oleh :  
Ketua / Sekretaris Jurusan

  
(Gasman Syarifuddin Hsb SE. MS)

Diagendakan pada tanggal : 06 Desember 2018  
Nomor Agenda : .....

Catatan :

1. Proposal penelitian harus diagendakan paling lama 1 (satu) bulan setelah diparaf oleh ketua program studi
2. Seminar Proposal paling lama 1 (satu) bulan setelah judul diagendakan



# PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan,

2018

Kepada Yth.  
Bapak Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : N U R I Y A N T I

NPM : 1 5 0 5 1 6 1 2 1 0

Tempat/Tgl. Lahir : T A N J U N G B A L A I  
2 6 A G U S T U S 1 9 9 7

Program Studi : MANAJEMEN/EKONOMI PEMBANGUNAN

Alamat Mahasiswa : B U K I T B A R I S A N I  
9 9 P A N D A N N O I 2 A

Tempat Penelitian : P T . P E G A D A I A N ( P E R S E R O I  
K A N W I L I M E D A N

Alamat Penelitian : J L P E G A D A I A N N O 1 1 2

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan Izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

1. Transkrip nilai sementara
2. Kwitansi SPP tahap berjalan

Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih.

Diketahui:  
Ketua Prodi/ Sekretaris Prodi

Wassalam  
Pemohon

(Jasman Syarifuddin Hsb. S.EtMsi

( Nuriyanti)

**SURAT PERNYATAAN**  
**PENELITIAN/SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : NURIYANTI  
NPM : 1505161210  
Konsentrasi : PA5DM  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi Perpajakan/Manajemen/IESP)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
  - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
  - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, .....<sup>NOVEMBER</sup>..... 2018  
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi



**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN**

Pada hari ini Jumat, 18 Januari 2019 telah dise'enggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen  
menerangkan bahwa :

**N a m a** : NURIYANTI  
**N .P.M.** : 1505161210  
**Tempat / Tgl.Lahir** : Tanjung Balail, 26 Agustus 1997  
**Alamat Rumah** : Bukit Barisan Gg.Pandan  
**JudulProposal** : **PENGARUH KOMUNIKASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN**

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	.....
Bab I	Latar belakang dibahas mulai dari variabel y, setelah itu baru variabel $X_1$ dan $X_2$ , tujuan penelitian diperbaiki
Bab II	tambahkan faktor yg mempengaruhi kinerja berupa teori yg berhubungan dengan kecerdasan dan variabel $X_1$ dan $X_2$ , tambahkan teori mengenai karakteristik individu, kerangka konseptual
Bab III	jalur penelitian, <del>kerangka</del> pemilihan populasi, uji-t dan uji-F (gambar). populasi: .....
Lainnya	Dapat pada tambahkan buku panduan standar UMSU.
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, Jumat, 18 Januari 2019

**TIM SEMINAR**

Ketua  
  
JASMAN SYARIFUDDIN, S.E., M.Si.

Sekretaris  
  
Dr. JUFRIZEN, SE., M.Si.

Pembimbing  
  
ASRIZAL EFENDY NST, SE., M.Si.

Pembanding  
  
JASMAN SARIPUDDIN, SE., M.Si.



**PENGESAHAN PROPOSAL**

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari **Jumat, 18 Januari 2019** menerangkan bahwa:

Nama : NURIYANTI  
N .P.M. : 1505161210  
Tempat / Tgl.Lahir : Tanjung Balail, 26 Agustus 1997  
Alamat Rumah : Bukit Barisan Gg.Pandan  
JudulProposal : **PENGARUH KOMUNIKASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN**

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan

pembimbing : **ASRIZAL EFENDY NST,SE.,M.Si.**

Medan, Jumat, 18 Januari 2019

TIM SEMINAR

Ketua



JASMAN SYARIFUDDIN,SE.,M.Si.

Sekretaris



Dr. JUFRIZEN,SE.,M.Si.

Pembimbing



ASRIZAL EFENDY NST,SE.,M.Si.

Pembanding



JASMAN SARIPUDDIN,SE.,M.Si.

Diketahui / Disetujui

A.n. Dekan  
Wakil Dekan - I



ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

jawab surat ini agar disebutkan  
dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 9072/II.3-AU/UMSU-05/ F / 2018  
Lampiran :  
Perihal : IZIN RISET PENDAHULUAN

Medan, 11 Rabiul Akhir 1440 H  
19 Desember 2018 M

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan / Direksi  
PT.PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL I MEDAN  
Jl.Pegadaian No.112  
Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program **Studi Strata Satu ( S-1 )**

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : NURIYANTI  
Npm : 1505161210  
Jurusan : MANAJEMEN  
Semester : VII (Tujuh)  
Judul : Pengaruh Komunikasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



H. JANURISE., MM., M.Si.

**Tembusan :**

1. Wakil Rektor II UMSU Medan
2. Peringgal