

## COMMUNICATION SKILLS EFFECT ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE CENTRAL BUREAU OF STATISTICS SERANG

Oleh : Ahmad Mufarrihun

*This study aims to determine the effect on the performance of the communication skills of the staff of the Central Statistics Agency of Serang.*

*In this study the method used in this study is associative research methods with the data in the form of the results of a questionnaire distributed to respondents who are all members of the staff of the Central Statistics Agency of Serang. The test statistic used is a validity test, reliability test, normality test, homogeneity, a simple correlation analysis test, a test of simple linear regression analysis and coefficient of determination to find out the validity of the data and to determine the relationship between communication and the level of influence on employee performance. To perform the analysis using SPSS proficiency level writers.*

*To determine the extent to which communication skills affect the performance of employees . Communication skills and a highly significant positive effect on employee performance . Based on the results of the research described in the previous chapter hypothetical results obtained regression equation :  $Y = 3.511 + 0.932 X$  which means that if the variable communication skills ( $X$ ) is zero , then the value of employee performance variable ( $Y$ ) is equal to 3.511 . And from the results of simple linear regression analysis with SPSS is obtained coefficient = 10.764 coefficient of determination of 77.8 % , which addressed the level of contribution of the variables in explaining the variable Communication Skills Employee Performance by 77.8 % , while the remaining 22.2 % influenced or explained by other variables outside the research model . Based on the results it can be seen the percentage of descriptive variables communication skills and a significant positive effect on employee performance be evidenced with  $10.764 t_{count} > t_{table} 2.042$  .*

**Keywords : Communication Skills, Employee Performance**

## 1. PENDAHULUAN

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris "*communication*"), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini memiliki makna "berbagi" atau "menjadi milik bersama" yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Prabu Mangkunegara Anwar, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Remaja Rosdakarya, hal.67).

## 2. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana keterampilan komunikasi di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Serang ?
2. Bagaimana kinerja pegawai di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Serang ?
3. Apakah ada pengaruh keterampilan komunikasi terhadap kinerja pegawai di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kota Serang ?

## 3. DESKRIPSI TEORITIK

### Kinerja Pegawai

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagai mana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi Armsrtong dan Baron. (Wibowo, 2009, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers, hal.2).

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja maka tidak terlepas dari berbagai macam faktor-faktor yang menyertainya :

#### 1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*Knowledge* dan *Skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

#### 2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri

pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja. Menurut pendapat Jerald Greenberg dan Robert A. Baron. Bahwa motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (*arouse*), mengarahkan (*direct*), dan menjaga (*maintain*) perilaku manusia menuju pencapaian tujuan. Membangkitkan berkaitan dengan dorongan atau energi dibelakang di belakang tindakan. Motivasi juga berkepentingan dengan pilihan yang dilakukan orang dan arah perilaku mereka. Sedang perilaku menjaga atau memelihara beberapa lama orang akan terus berusaha untuk mencapai tujuan. (Wibowo, 2012, *Manajemen Kinerja*, Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada, hal.379).

### 3. Faktor Strategi (*Strategic*)

Strategi merupakan suatu bentuk sasaran dari kinerja untuk dapat mengetahui dan mengukur sejauh mana keberhasilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan sesuai strategi yang dimilikinya.

### **Indikator Kinerja**

Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi, yang antara lain termasuk :

1. Kuantitas Kerja : Volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal.
2. Kualitas Kerja : Kerapihan, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.
3. Pemanfaatan waktu: Penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.
4. Kerjasama : Kemampuan mengenai hubungan dalam pekerjaan.

Berdasarkan keseluruhan definisi diatas dapat kita lihat bahwasanya kinerja pegawai ini adalah merupakan output dari penggabungan faktor-faktor penting yakni kemampuan dan minat, penerimaan seorang pekerja atas penjelasan deklaras tugas dan peranan serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi faktor-faktor diatas, maka semakin bersalah kinerja pegawai yang bersangkutan.

### **Hubungan Kerja Efektif**

Kinerja organisasi dapat ditingkatkan apabila terjadi hubungan yang efektif antara atasan dengan bawahan. Hubungan kerja yang efektif akan terjadi apabila atasan memperlakukan bawahan seperti yang mereka harapkan diperoleh dari bawahan, dengan cara berikut ini :

#### 1. Menghormati Mereka

Maksudnya adalah dengan menghargai seperti apa adanya atas kualitas unik yang menunjukkan individualitas. Menghargai bukan masalah persahabatan atau perasaan saling menyukai atau tidak menyukai. Orang bisa menghargai seseorang yang tidak disukai atau bersahabat dengan seseorang yang tidak dihormati.

#### 2. Menunjukkan Empati

Maksudnya adalah dengan membiarkan orang tau bahwa pemimpin dapat melihat sudut pandang mereka. Membantu mereka mendapatkan gambaran yang lebih jelas dari sudut pandang mereka sendiri. Empati menunjukkan sikap bahwa mampu menundukan dirinya pada proses mereka.

#### 3. Bersikap Tulus

Maksudnya adalah dengan menjadi diri sendiri dan jujur tentang pendapat dan perasaannya sendiri. Hal ini juga menyangkut komunikasi dengan orang lain dimana orang dapat bersikap terbuka pada gagasan baru dan ingin membantu.

### **Pengertian Keterampilan Komunikasi**

Definisi komunikasi bermacam-macam definisi yang dikemukakan orang untuk memberikan batasan terhadap apa yang dimaksud dengan komunikasi, sesuai dari sudut mana mereka memandangnya. (Arni Muhammad, 2011, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara, hal.2). Tentu saja masing-masing definisi tersebut ada benarnya dan tidak salah karena disesuaikan dengan bidang dan tujuan mereka masing-masing. Berikut ini disajikan beberapa dari definisi tersebut untuk melihat keanekaragamannya yang berguna untuk menarik pengertian yang umum dari komunikasi.

#### 1. Definisi Hovland, Janis dan Kelley

Hovland, Janis dan Kelley seperti dikemukakan oleh Forsdale adalah ahli sosiologi Amerika, mengatakan bahwa, "*communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*". Dengan kata-kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses, bukan sebagai suatu hal.

#### 2. Definisi Forsdale

Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Pada definisi ini juga dipandang sebagai suatu proses. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan nonverbal yang mempunyai aturan tertentu.

#### 3. Definisi Breant D. Ruben

Mengenai komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut: Komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

#### 4. Definisi William J. Seller

Komunikasi yang lebih bersifat universal. Komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan non verbal dikirimkan dan diberi arti. Dari definisi ini sangat sederhana.

Dari ketiga definisi yang dikemukakan di atas jelas, bahwa hakikatnya komunikasi merupakan proses tetapi proses belum ada kesepakatan. Ada yang mengatakan proses pengiriman stimulus, ada yang mengatakan pemberian signal dan ada pula yang mengatakan pengiriman informasi dan simbol tetapi menurut penafsiran penulis semua istilah itu cenderung untuk menyatakan maksud yang sama yaitu pengiriman pesan yang akan diinterpretasikan oleh si penulis.

### **Fungsi Keterampilan Komunikasi**

William I. Gordon Mengkategorikan fungsi komunikasi di kategorikan menjadi empat Yaitu:

1. Komunikasi Sosial Fungsi komunikasi sebagai komunikasi Sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhinsar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan-hubungan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, Instansi Pemerintahan, negara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.
2. Komunikasi Ekspresif  
Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun disampaikan secara lebih ekspresif lewat perilaku nonverbal. "Seorang ibu menunjukkan kasih sayangnya dengan membelai kepala anaknya".
3. Komunikasi Ritual  
Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pernikahan dan lain-lain. Yang bersifat simbolik. Seperti berdo'a (shalat, sembahyang, misa), membaca kitab dan lain-lain.
4. Komunikasi Instrumental  
Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. (Achmad Nasrudin, 2011, *Kapita Selektra komunikasi*, Banten : Dinas Pendidikan Provinsi Banten, hal.26).

### **Ragam Tingkat Keterampilan Komunikasi**

Secara umum ragam tingkatan komunikasi adalah sebagai berikut: (Achmad Nasrudin : hal.32)

1. Komunikasi Intrapribadi (*intrapersonal communication*)  
Yaitu komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang yang berupa proses pengolahan informasi melalui panca indra dan sistem syaraf manusia.
2. Komunikasi antarpribadi (*Inrerpersonal communication*)  
Yaitu kegiatan komunikasi yang dilakukan seseorang dengan orang lain dengan corak komunikasinya lebih bersifat pribadi dan sampai pada tataran prediksi hasil komunikasinya pada tingkatan psikologis yang memandang pribadi sebagai unik. Dalam komunikasi ini jumlah perilaku yang terlibat pada dasarnya bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi.
3. Komunikasi kelompok (*group communication*)  
Yaitu komunikasi yang berlangsung diantara anggota suatu kelompok. Menurut Michael Ruffner dalam Sendjaja, memberi batasan komunikasi

kelompok sebagai interaksi tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahaan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat.

4. Komunikasi Organisasi (*Organization Communication*)

Yaitu pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi .

5. Komunikasi Massa (*Mass communication*)

Yaitu Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai suatu jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah audien yang terbesar, heterogen, dan anonim melalui media massa cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat. Kemudian Mulyana juga menambahkan konteks komunikasi publik. Pengertian komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak). Yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi sering juga disebut pidato, ceramah atau kuliah (umum).

Berdasarkan keseluruhan yang dimaksud diatas dapat kita lihat bawasannya Keterampilan komunikasi yang harus dimiliki seorang pegawai dalam mencapai komunikasi yang efektif adalah sebagai berikut: ( Laura Frestynor.H : 2009:26)

1. Membina Hubungan Komunikasi

Membina hubungan komunikasi dimulai dengan cara kita berhubungan dengan orang lain. Hubungan adalah hasil alamiah dari perasaan tentang adanya hubungan positif antara kita. Unsur-unsur yang dapat membangun hubungan antara lain :

- a. Maksud adalah Menjelaskan maksud anda dan menyaksikan orang lain dengan sikap yang positif terhadap orang lain.
- b. Keadaan adalah Meyakinkan orang lain bahwa anda dalam keadaan yang positif saat membina hubungan dengan orang lain.
- c. Hasil yang diperoleh adalah Membangun hubungan dan meningkatkan hubungan melalui interaksi kita dengan orang lain.
- d. Menemukan tingkat yang tepat adalah Melakukan hubungan dengan mengubah tingkat kesadaran, yaitu dengan menilai suasana hati orang lain agar mereka menanggapi kita secara positif.
- e. Bahasa yang tepat adalah Menyesuaikan bahasa dengan lingkungannya karena setiap orang memiliki cara yang berbeda untuk mengekspresikan dirinya pada saat melakukan pembicaraan.
- f. Menghargai orang lain adalah Membangun kepercayaan dengan melakukan pendekatan yang konsisten dengan orang lain.

2. Memberi dan Menerima Informasi

Informasi adalah pusat kegiatan kerja yang efektif dalam tim. Adapun unsur-unsur dalam memberi dan menerima informasi adalah :

- a. Menerima Informasi adalah Penerimaan informasi mengandung tiga faktor yaitu: ingin diberi informasi, memberikan perhatian, menggunakan informasi dengan baik.

- b. Meminta Informasi adalah Mengetahui dengan jelas informasi apa yang anda inginkan dengan kegiatan informasi tersebut.
  - c. Memberikan Informasi adalah Pemberian informasi ini bertujuan memudahkan anda dalam menyajikan informasi secara tepat dan memudahkan karyawan anda menerima dan menggapai informasi tersebut.
  - d. Umpan Balik adalah Merupakan reaksi dan respon yang diberikan atas perilaku atau tingkatan tertentu.
  - e. Memberikan Umpan Balik adalah Memberikan manfaat dari umpan balik yang diperoleh orang lain kepada anda.
3. Menentukan Arah
- Yang perlu dilakukan dalam menentukan arah adalah :
- a. Melihat masa depan
  - b. Memiliki visi jangka panjang
  - c. Mempertahankan gerakan kearah visi
  - d. Pencapaian pengembangan diri
4. Mempengaruhi
- Mempengaruhi adalah untuk mengalir kedalam, maksudnya adalah cara mempengaruhi yang baik tidaklah mengganggu, namun mengalir secara alamiah kearah orang lain sebagaimana adanya.

### **Konteks-konteks Keterampilan Komunikasi**

Komunikasi tidak berlangsung dalam suatu ruang hampa-sosial, melainkan dalam suatu konteks atau situasi tertentu. Secara luas konteks di sini berartise semua faktor di luar orang-orang yang berkomunikasi, yang terdiri dari : (Deddy Mulyana, 2005, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, hal.69).

1. Aspek bersifat fisik seperti iklim, cuaca, suhu udara, bentuk ruangan, warna dinding, penataan tempat duduk, jumlah peserta komunikasi, dan alat tersedia untuk menyamakan pesan.
2. Aspek psikologis seperti sikap, kecenderungan, prasangka, dan emosi para peserta komunikasi.
3. Aspek sosial seperti norma kelompok, nilai sosial, dan karakteristik budaya.
4. Aspek waktu yakni kapan berkomunikasi (hari apa, jam berapa, pagi, siang, sore, malam).

### **Jenis-jenis Keterampilan Komunikasi**

Setiap komunikasi yang dilakukan, tentunya diharapkan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Komunikasi akan berjalan dengan dinamis, apabila disertai adanya suatu reaksi dari pihak penerima pesan. Reaksi ini menandakan bahwa pesan yang disampaikan mendapatkan tanggapan. Ada beberapa jenis komunikasi yang perlu

dipahami oleh setiap orang dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Menurut Asrori ialah, “Komunikasi verbal, komunikasi fisik, komunikasi emosional”.

### **Jaringan Keterampilan Komunikasi**

Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dalam jaringan komunikasi. Untuk mengetahui jaringan komunikasi serta perannya dapat digunakan analisis jaringan. Dari hasil analisis jaringan ini dapat diketahui bentuk hubungan atau koneksi orang-orang dalam organisasi serta kelompok tertentu, keterbukaan satu kelompok dengan kelompok lainnya dan orang-orang yang memegang peranan utama. (<sup>1</sup> Arni Muhammad, 2011, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara, hal.102). Ada enam peranan komunikasi yaitu :

#### 1. *Opinion leader*

Adalah pimpinan informal dalam organisasi. Mereka ini tidaklah selalu orang-orang yang mempunyai otoritas formal dalam organisasi tetapi membimbing tingkah laku anggota organisasi dan mempengaruhi keputusan mereka.

#### 2. *Gate keepers*

Adalah individu yang mengontrol arus informasi diantara anggota organisasi. Mereka berada ditengah suatu jaringan dan menyampaikan pesan dari satu orang kepada orang lain atau tidak memberikan informasi. *Opinion leader* dapat menolong anggota penting dari organisasi seperti pimpinan, menghindari informasi yang terlampaui banyak dengan jalan hanya memberikan informasi-informasi yang penting-penting saja terhadap mereka. Dalam hal ini *Opinion leader* mempunyai kekuasaan dalam memutuskan apakah suatu informasi penting atau tidak. Jika *Opinion leader* memutuskan bahwa informasi tertentu tidak penting, kemudian seseorang harus mendapatkan informasi tersebut, maka mungkin informasi tersebut tidak diberikan. Nyatalah bahwa peranan *Opinion leader* ini sangat penting dalam jaringan komunikasi.

#### 3. *Cosmopolites*

Adalah individu yang menghubungkan organisasi dengan lingkungannya. Mereka ini mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang ada dalam lingkungan dan memberikan informasi mengenai organisasi kepada orang-orang tertentu pada lingkungannya.

#### 4. *Bridge*

Adalah anggota kelompok dalam suatu organisasi yang menghubungkan dengan kelompok itu dengan anggota kelompok lainnya. Individu ini membantu saling memberi informasi diantara kelompok-kelompok dan mengkoordinasi kelompok.

#### 5. *Liaison*

Adalah sama peranannya dengan *bridge* tetapi individu itu sendiri bukanlah anggota dari satu kelompok tetapi dia merupakan penghubung diantara satu kelompok dengan kelompok lainnya. Individu ini juga membantu dalam membagi informasi yang relevan diantara kelompok-kelompok dalam organisasi.

#### 6. *Isolate*



Adalah anggota organisasi yang mempunyai kontak minimal dengan orang lain dalam organisasi. Orang-orang ini menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh teman-temannya.

### Kerangka Berpikir



Keterangan :

Y : Variabel Bebas

X : Variabel Terikat

→ : Mempengaruhi

### Teknik Analisa Data

#### Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji-t dan uji-f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid.

Menurut Karina (2011;37). Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual berdistribusi normal merupakan suatu kurva berbentuk lonceng (bell-shaped curva) yang kedua sisinya melebar sampai tak terhingga. Distribusi data tara tidak normal karena terdapat nilai ekstrim dalam data yang diambil. Cara mendeteksinya yaitu dengan menggunakan histogram regression residual yang sudah distandarkan serta menggunakan analisis Chi Kuadrat. Menurut Sugiona

teknik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis bila dalam populasi terdiri atas dua atau lebih dimana data berbentuk normal dan sampelnya besar rumus dasar Chi Kuadrat adalah sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_n)^2}{f_n}$$

Dimana :

- $\chi^2$  = Chi Kuadrat
- $f_o$  = Frekuensi yang diobservasi
- $f_n$  = Frekuensi yang diharapkan

Selanjutnya nilai Chi Kuadrat hitung dibandingkan dengan Chi Kuadrat Tabel. Bila Chi Kuadrat lebih kecil atau sama dengan Chi Kuadrat tabel, maka distribusi dinyatakan normal, dan bila Chi Kuadrat hitung lebih besar dari Chi Kuadrat tabel, maka distribusi dikatakan tidak normal. (Sugiyono 2010;107)

### Uji Homogenitas

Menurut Sugiona salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan homogenitas kelompok adalah dengan varians. Varians merupakan jumlah kuadrat semua deviasi nilai-nilai individual terdapat rata-rata kelompok. Rumus yang digunakan untuk mencari varians sample adalah sebagai berikut:

$S^2 = \frac{\sum (xi - \bar{x})^2}{n}$	$S^2 = \sqrt{\frac{\sum (xi - \bar{x})^2}{(n-1)}}$
---	--

- S = Varians sample
- x = Rata-rata x
- S = Simpangan baku sample
- $(xi - x)^2$  = Simpangan kuadran

Selanjutnya di uji dengan uji F untuk mengetahui apakah varians tersebut homogen atau tidak. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$F = \frac{\text{Variabel terbesar}}{\text{Variabel terkecil}}$
---

dibandingkan dengan F-tabel jika F-hitung < F-tabel maka dapat disimpulkan bahwa varians data yang akan dianalisis homogen, namun jika F-hitung > F-tabel maka varian data tersebut tidak homogen. (Sugiyono 2010;56).

### Uji Normalitas Data

Salah satu uji persyaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis parametrik yaitu uji normalitas data populasi. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, atau pun rasio. Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan

statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0.05.

**Analisa Korelasi Sederhana**

Penulisan skripsi ini menggunakan analisa korelasi *Pearson Product Moment* dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yang ada, yaitu variabel bebas dan terikat. Dalam analisa data, penulisan menetapkan dua variabel yaitu :

- 1) Keterampilan Komunikasi ditetapkan sebagai variabel bebas dengan notasi X
- 2) Kinerja Pegawai ditetapkan sebagai variabel terikat dengan notasi Y

Rumus korelasi Pearson yaitu : *Pearson Product Moment*

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

- r = koefisien korelasi
- X = Variabel bebas (Independent)
- Y = Variabel terikat ( dependent )
- N = Jumlah responden

Kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat diukur dengan suatu angka-angka sebagai berikut:

Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

**Analisa Linier Sederhana**

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel depeden. Persamaan umum regresi linier **seederhana** adalah:

**Y= a + bX**

Dimana:

Y = subyek dalam variabel depeden yang diprediksikan.

a = harga Y ketika harga X= 0 (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel depeden yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu. (Sugiyono 2010;260).

**Analisis Koefisien Determinasi**

Yaitu dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Komunikasi internal terhadap kinerja karyawan bagian marketing dan sales selain pengaruh yang disebabkan oleh faktor-faktor lain, rumusnya adalah :

$$K_d = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

Kd : Koefisien Determinasi

$r^2$  : Koefisien Korelasi dikuadratkan.

### Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik yang diajukan adalah:

$H_0 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Keterampilan Komunikasi dengan Kinerja Pegawai di lingkungan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Serang.

$H_a = 0$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Keterampilan Komunikasi dengan Kinerja Pegawai di lingkungan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Serang.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas Keterampilan Komunikasi (X)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	38,67	24,667	,783	,926
X2	38,40	27,257	,842	,923
X3	38,20	30,314	,437	,939
X4	38,47	27,695	,803	,925
X5	38,47	26,267	,874	,920
X6	38,73	24,638	,824	,923
X7	38,47	28,124	,729	,928
X8	38,53	24,552	,818	,924
X9	38,20	30,029	,490	,937
X10	38,47	26,267	,874	,920

Pada uji validitas ini nilai r hitung harus lebih besar dari r tabel sementara diketahui indikator butir soal nomor 3 tidak valid karena r hitung < dari r tabel sehingga pernyataan di keluarkan dari kuisisioner.

### Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	38,35	30,993	,932	,920
Y2	38,29	35,846	,689	,933
Y3	37,94	37,684	,614	,937
Y4	38,35	35,868	,721	,932
Y5	38,47	31,890	,819	,927
Y6	38,41	31,132	,871	,924

Y7	38,35	30,993	,932	,920
Y8	38,29	35,221	,534	,942
Y9	37,94	35,934	,735	,932
Y10	38,35	35,118	,709	,932

Pada uji validitas ini nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $\alpha = 0,05$ ) yang berarti tiap-tiap indikator butir soal adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel tidak bebas yaitu kinerja.

### Uji Reliabilitas

#### Reliability Variabel X ( Keterampilan Komunikasi)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,934	,936	9

Dari hasil analisis diatas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,934 untuk variabel keterampilan komunikasi. Karena nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60 maka dapat disimpulkan bahwa sembilan butir pernyataan pada variabelX (Keterampilan Komunikasi) dinyatakan reliabel.

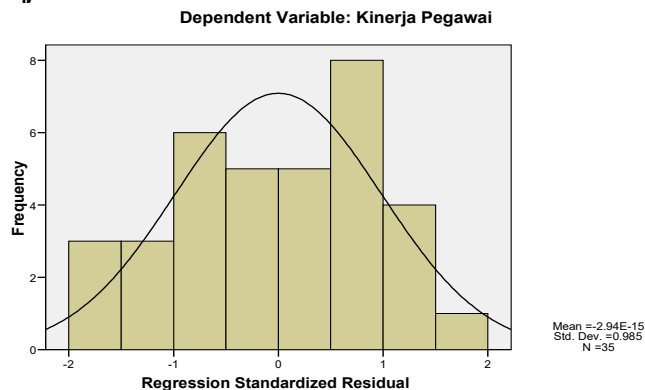
#### Reliability Variabel Y ( Kinerja Pegawai)

Reliability Statistics

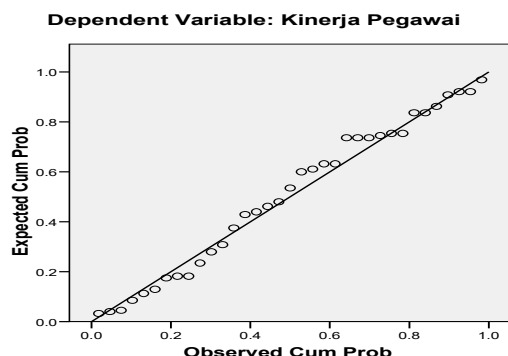
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,937	,939	10

Dari hasil analisis diatas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,937 untuk variabel kinerja pegawai. Karena nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir-butir pertanyaan pada variabel Y (Kinerja Pegawai) dinyatakan reliabel.

### Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### Uji Homogenitas

#### Test of Homogeneity of Variances

Kinerja Pegawai

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,020(a)	7	22	,002

Dari data diatas menunjukkan bahwa nilai sig pada tabel *Test of Homogeneity of Variances* menunjukkan angka 0,002. karena nilai sig (2-tailed) <  $\alpha$  (0,002 < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut homogen.

### Hasil Analisis Korelasi *Pearson Correlation*

		Keterampilan Komunikasi	Kinerja Pegawai
Keterampilan Komunikasi	Pearson Correlation	1	,882**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	,882**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil analisis korelasi sederhana (r) antara keterampilan komunikasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,882. Sifat korelasi positif menunjukkan korelasi variabel X dan variabel Y mempunyai hubungan sangat kuat.

### Hasil Uji Regresi Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,511	3,824		,918	,365
	Keterampilan Komunikasi	,932	,087	,882	10,764	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Dari tabel diatas maka dapat dijelaskan melalui persamaan linear sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,511 + 0,932 X$$

Dari persamaan tersebut dapat maka dapat disimpulkan atau dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 3,511 artinya jika variabel keterampilan komunikasi (X) bernilai nol, maka nilai variabel kinerja pegawai (Y) yaitu sebesar 3,511.
2. Koefisien regresi variabel keterampilan komunikasi sebesar 0,648 artinya jika keterampilan komunikasi mengalami kenaikan satu poin maka variabel kinerja pegawai akan naik sebesar 0,932. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara komunikasi dengan kinerja pegawai, semakin tinggi nilai keterampilan komunikasi maka akan semakin tinggi kinerja pegawai.
3. Berdasarkan interpretasi diatas, dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi (X) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Y). Dengan kata lain, apabila keterampilan komunikasi ditingkatkan akan diikuti peningkatan kinerja pegawai.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,882 <sup>a</sup>	,778	,772	2,468

a. Predictors: (Constant), Keterampilan Komunikasi

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan dari data yang diperoleh angka R sebesar 0,882. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan nilai R *square* koefisien determinasi ( KD ) adalah sebesar 0,778. Dari analisis diatas dapat dilihat bahwa sumbangan variabel keterampilan komunikasi dalam menerangkan variabel kinerja pegawai sebesar 77,8 %. Sedangkan sisanya 22,2 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

### Hasil Uji Hipotesis

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,511	3,824		,918	,365
	Keterampilan Komunikasi	,932	,087	,882	10,764	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t-hitung = 10,764 dengan df (*degree of freedom*) sebesar =  $n-2 = 35-2 = 33$  sedang nilai t-tabel = 2.042 dengan pengujian 2 sisi Signifikansi 0,05. Sehingga t-hitung > t-tabel (10,764 > 2,042). Dengan demikian dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### Kurva Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji t

### Daerah Penerimaan $H_0$ dan Penolakan $H_0$



Dari hasil kurva uji t didapat t tabel dengan taraf  $(5\%(a/2)) = 2,042$ . Untuk uji hipotesis penerimaan  $H_0$  jika t hitung  $>$  t tabel maka ada pengaruh yang signifikan. Dari hasil perhitungan di peroleh t hitung = 10,764 sehingga  $H_0$  diterima karena t hitung  $>$  t tabel, maka untuk daerah penolakan yang diarsir mempunyai luas sebesar 2,042 dengan  $\alpha$  5% dan untuk daerah penerimaan  $H_0$  yaitu daerah yang tidak diarsir.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini seperti yang dikemukakan dalam tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen, yaitu pengaruh keterampilan komunikasi terhadap peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Serang.

Demi mencapai tujuan penelitian penulis berusaha sebaik mungkin dengan menggunakan penelitian yang sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk memperoleh hasil penelitian yang sebaik mungkin. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan adanya kesalahan, karena sadar bahwa peneliti adalah manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan, kekurangan dan keterbatasan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain :

1. Data penelitian terhadap keterampilan komunikasi dan kinerja pegawai di lingkungan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Serang yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden dengan tanpa syarat dan imbalan apapun. Kemampuan responden untuk mengungkapkan keadaan pribadi dan proses yang sebenarnya tidak ada jaminan akan kebenaran serta kejujuran jawaban yang diberikan oleh responden.
2. Waktu yang digunakan dalam penelitian, oleh karena itu ada kemungkinan perubahan-perubahan yang terjadi di kemudian hari, baik itu jumlah responden maupun geografi keadaan penelitian.
3. Keterbatasan kemampuan dan biaya yang penulis miliki. Sehingga tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan dan kesalahan dalam penulisan, baik dari segi materi, bahasa, penulisan, maupun hasil analisa penelitian.

Dengan adanya keterbatasan penulis dalam penelitian ini, dapat dilakukan penelitian lanjut untuk dikembangkan guna memperbaharui hal-hal yang dianggap belum sempurna.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini dapat penulis implikasikan hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:



1. Meningkatkan keterampilan komunikasi terhadap kinerja dilingkungan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Serang dapat dilakukan dengan berbagai cara sesuai dengan kemampuan, kekuasaan dan daya tarik kepada para pendengar.
2. Dalam keterampilan berkomunikasi hendaknya selalu memperhatikan bahasa sandi, penguasaan bahasa dan komunikasi yang mampu di pahami oleh pendengar gunakan dalam usaha memaksimalkan penyampaian pesan yang benar dan mengantisipasi kesalah pahaman.
3. Hasil penelitian menunjukkan salah satu yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai adalah keterampilan komunikasi yang dilakukan antara sesama pegawai dan pemimpin, sehingga hendaknya setiap personal yang ada menjaga dan melakukan keterampilan komunikasi agar kinerja pegawai positif.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti diantaranya adalah:

1. Untuk meningkatkan keterampilan komunikasi terhadap kinerja pegawai, maka sebaiknya pelatihan komunikasi di ikuti semua pegawai maupun atasan dan bawahan terlebih lagi kepada para koordinator di masing-masing kecamatan kota serang.
2. Untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam kondisi yang positif, maka hendaknya senantiasa memperhatikan kemampuan kerja yang dilakukan sesuai bidangnya masing-masing dalam bekerja baik dilingkungan kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Serang maupun dilapangan khususnya koordinator masing-masing kecamatan dan kortim masing-masing desa.
3. Berdasarkan analisis koefisien determinasi (KD) menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen (Keterampilan Komunikasi) terhadap variabel dependen (Kinerja Pegawai) sebesar 77,8%. Hal tersebut hendaknya diperhatikan karena mengingat pengaruh dalam kegiatan statistik penduduk kota serang semakin meningkat.

### **E. DAFTAR PUSTAKA**

Anwar Prabu Mangkunegara, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Arikunto Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.

<http://mungkinadaperlu.blogspot.com/2010/06/ketreampilan-komunikasi.html>

doc. Diakses pada tanggal 14 November 2013 Pukul 13.30 wib.

<http://www.slideshare.net/adityalakzak/> Skripsi / Ahmad Shofian Khoirusmadi / Universitas Diponegoro 2009, (isi), doc. Diakses pada tanggal 30 maret 2013 pukul 15.00 wib).

<http://mungkinadaperlu.blogspot.com/> Skripsi / Laura Frstaiynor. H / Universitas Sumatra Utara Medan 2009, doc. Diakses pada tanggal 14 November 2013 Pukul 13.30 wib.

- Karina, 2011, *Modul Praktikum Statistik*. STIE Bina Bangsa.
- Malthis, R.L et all, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Muhammad Arni, 2011, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Mulyana Dedi, 2005, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasrudin Achmad, 2011, *Kapita Selektra Komunikasi*, Banten : Dinas Pendidikan Provinsi Banten.
- Priyanto Dwi, 2008, *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta : Mediakom.
- Ridwan, 2012, *Dasar-dasar Statistika*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Wibowo, 2009, *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajawali Pers.