
PENGARUH KOMUNIKASI INFORMAL DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. REASURANSI NASIONAL INDONESIA

Oleh

Lalang Laksono¹, Ratih Ayu Sekarini², Eka Sutisna³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Islam Jakarta

Email: ekasutisna5432@gmail.com

Article History:

Received: 15-09-2022

Revised: 20-09-2022

Accepted: 25-10-2022

Keywords:

Komunikasi Informal,
Kualitas Kerja, Kinerja
Karyawan.

Abstract: Hasil penelitian PT.Reasuransi Nasional Indonesia berdasarkan hasil penelitian diketahui kuantitas kerja karyawan di PT.Reasuransi Indonesia berbeda-beda pada setiap bidang. Kualitas kerja karyawan PT. Reasuransi Indonesia secara keseluruhan baik, walaupun masih ada beberapa karyawan yang mempunyai kualitas kerja apa adanya (masih rendah). Ketepatan waktu kerja karyawan PT. Reasuransi Indonesia pada umumnya sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan, walaupun masih ada karyawan yang masih menunda pekerjaannya atau meninggalkan pekerjaannya. Upaya-upaya yang dilakukan PT. Reasuransi Indonesia dalam meningkatkan kinerja karyawan antara lain memberikan motivasi baik secara finansial maupun non finansial. Secara finansial yaitu memberikan bonus dan nonfinansial seperti memberikan penghargaan kepada karyawan yang dinilai memiliki integritas dan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan. Kualitas kerja merupakan mutu hasil pekerjaan atau sebaik apa harus diselesaikan. Kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari adanya kemampuan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan, tercapainya tujuan secara efektif dan efisien serta kecakapan yang ditunjukkan dalam menjalankan pekerjaannya.

PENDAHULUAN

Di masa era digital ini banyak sudah masyarakat yang berlomba-lomba untuk mencari pekerjaan agar membuat hidup sejahtera, baik disuatu instansi skala Makro maupun Mikro. Dan ini menjadi suatu kewajiban bagi setiap orang jika ingin mendapatkan kesejahteraan maka harus bekerja. Akan tetapi dalam proses bekerja, selalu ada momen di mana seseorang mengalami kemunduran kinerja, sehingga membutuhkan sesuatu yang bisa membuat seorang karyawan menjadi semangat kembali dalam bekerja.

Untuk mendapatkan semangat kerja tidaklah lepas dari lingkungan kerja itu juga. Keterkaitan kinerja yang baik akan cenderung dengan bentuk komunikasi yang terjalin di

lingkungan kerja tersebut, Maka dalam hal ini komunikasi menjadi penting untuk dijadikan bagian motivasi karyawan untuk membentuk kualitas kinerja yang baik dan maksimal. Akan tetapi tidak semua bentuk komunikasi bisa memberikan pemahaman yang sesuai bagi karyawan mengingat kondisi karyawan berbeda-beda sehingga membutuhkan bentuk komunikasi yang sesuai.

Yang perlu kita ketahui untuk jenis komunikasi pada umumnya dalam hal ini terdapat dua jenis yaitu komunikasi formal dan informal. komunikasi formal adalah proses komunikasi yang terjadi saat informasi dikirim dan ditransfer melalui pola hierarki kewenangan organisasi atau struktur organisasi. Dalam hal ini komunikasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan bersifat resmi dan umumnya terjadi karena adanya inisiatif pimpinan yang berperan sebagai atasan yang menyampaikan pesan. Pesan tersebut berupa informasi yang berkaitan erat dengan organisasi seperti tugas, perintah, kebijakan, dan sebagainya.

Sedangkan Komunikasi informal adalah proses komunikasi yang terjadi tanpa memperhatikan struktur organisasi. Bentuk komunikasi ini disetujui secara sosial, karena proses komunikasinya lebih berorientasi pada individu dibanding organisasi. Fungsi komunikasi informal ini sendiri adalah untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gosip, atau rumor.

Jaringan atau saluran komunikasi formal dan informal dalam suatu organisasi bersifat saling melengkapi dan mengisi di dalam lingkungan organisasi. Komunikasi formal dan informal merupakan saluran komunikasi yang tidak terpisahkan, karena adanya saling keterkaitan pada keduanya dan saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya dalam organisasi tersebut, jika saluran formal tidak terlaksana dengan baik maka bisa dioptimalkan melalui saluran komunikasi informal.

Komunikasi informal merupakan fungsi kegiatan manajemen sumber daya manusia yang cukup penting. Setiap perusahaan yang mengerti dan menyadari manfaat pentingnya komunikasi informal, pasti akan melaksanakannya secara konsisten dan terpadu, sebab komunikasi informal bagi setiap karyawan merupakan hal yang menyangkut kepentingan perusahaan dalam melaksanakan suatu kegiatan bawahan dengan atasan agar tercipta suasana kerja yang harmonis, dan agar tercapai tujuan utama perusahaan atau dengan kata lain komunikasi informal merupakan saran yang ikut memainkan peranan dalam pencapaian tujuan perusahaan, komunikasi informal yang dilaksanakan dengan baik dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan, karena komunikasi informal mempunyai peran sentral dalam membentuk pola kerja dan etos yang produktif.

Dengan demikian komunikasi informal dalam suatu perusahaan. Tetapi data faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi informal. Faktor-faktor tersebut adalah tujuan dan kemampuan, keteladan pimpin, keadilan, pengawasan, ketegasan dan hubungan kemanusiaan. Kinerja yang dimiliki oleh karyawan PT. Reasuransi Nasional Indonesia saat ini cukup baik, tapi masih memiliki kekurangan yang sangat berpengaruh kepada tingkat hasil yang dicapai, dimana masih terdapat karyawan yang tidak mentaati aturan-aturan yang ada, salah satunya yaitu: terlambat masuk kantor dan kurang disiplin dalam bekerja. Untuk itu dibutuhkan beberapa faktor agar kinerja yang diharapkan di PT. Reasuransi Nasional Indonesia dapat dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan kemudian

diterapkan di dalam tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada masing-masing karyawan.

Dari berbagai faktor yang ada, salah satu faktor yang harus di perhitungkan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Reasuransi Nasional Indonesia adalah kualitas kerja pegawai yang mana sangat beralasan karena kualitas kerja merupakan faktor yang bisa mencerminkan sikap karakter seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta suatu keberhasilan yang memungkinkan adanya harapan perubahan yang berarti sehingga pelayanan ke berbagai pihak dapat dicapai sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan. Dengan demikian keberhasilan suatu kinerja karyawan sangat tergantung kepada kesadaran diri dan Kualitas kerja yang di berikan oleh pimpinan kepada karyawan dalam upaya peningkatan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dimana peranannya dapat dirasakan dari peran yang diberikan oleh sumber-sumber atau perusahaan yang lain.

Kinerja yang di miliki oleh Karyawan Pada PT. Reasuransi Nasional Indonesia. Saat ini cukup baik, tapi masih memiliki kekurangan yang sangat berpengaruh kepada tingkat hasil yang dicapai, dimana masih terdapat karyawan yang tidak mentaati aturan-aturan yang ada, salah satunya yaitu : terlambat masuk kantor dan kurang disiplin dalam bekerja, untuk dibutuhkan beberpa faktor agar kinerja yang diharapkan di PT. Reasuransi Nasional Indonesia dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan kemudian ditetapkan didalam tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada masing-masing karyawan.

Sebagaimana disebutkan di atas dan menyadari pentingnya pengaruh Komunikasi Informal dan Kualitas Kerja dalam kaitannya dengan kinerja karyawan serta eksistensinya perusahaan, dimana menurut pengamatan penulis bahwa PT.Reasuransi Nasional Indonesia dinilai sangat mampu untuk menjalani tugas-tugasnya.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dibuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Komunikasi Informal dan kualitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi Informal terhadap Kinerja Karyawan.
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan hubungan yang meliputi :

1. Untuk mengetahui tingkat relevansi antara hubungan Komunikasi Informal dan Kualitas Kinerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Reasuransi Nasional Indonesia.
2. Untuk mengetahui dampak pengaruh komunikasi informal dan kualitas kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Reasuransi Nasional Indonesia.

Untuk mengetahui apakah pengaruh komunikasi informal mampu meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Reasuransi Nasional Indonesia

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang

pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun pendapat para ahli mengenai pengertian kinerja, sebagai berikut :

Menurut Mangkunegara (2013), mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedarmayanti (2011), mengungkapkan bahwa Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerjanya tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila kinerja sumber daya manusia berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Menurut Sandy (2015:11), kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan.

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2016:9) yang berpendapat kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Robbin (2016:260) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

Adapun faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (Ability) dan faktor motivasi. Dimana dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Job Performance : Merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan dalam bekerja, dimana seseorang yang bekerja dengan baik akan memiliki kinerja yang tinggi dan menghasilkan hasil kerja yang bagus.
- Ability dan Motivation : Kemampuan dan Motivasi, Kemampuan adalah kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan didalam organisasi, sedangkan kemampuan berarti seseorang pegawai yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Motivasi merupakan proses pemberian dorongan kepada anak buah, supaya anak buah dapat bekerja sejalan dengan batasan yang diberikan guna mencapai tujuan organisasi secara optimal. Pengertian proses pemberian dorongan tersebut adalah serangkaian aktivitas yang harus dilalui atau

dilakukan untuk menumbuhkan dorongan kepada pegawai untuk bekerja sejalan dengan tujuan organisasi.

- Ability : Kemampuan adalah kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan didalam organisasi, sedangkan kemampuan berarti seseorang pegawai yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan untuk meningkatkan produktivitas kerja.
- Knowledge dan Skill : Pengetahuan dan Keterampilan, Ilmu pengetahuan yang dapat kita manfaatkan untuk menyelesaikan pekerjaan, pengetahuan dalam bekerja sangat penting bagi karyawan. Keterampilan setiap karyawan harus memiliki keterampilan kerja yang baik sebagai bekal dalam meraih prestasi dalam pekerjaan, setiap keterampilan yang kompeten harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam menunjang karir masa depannya.
- Attitude dan Situation : Sikap itu adalah orang/ seseorang yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu, dan Situasi keadaan seseorang.
- Motivation : Motivasi merupakan dorongan yang dimiliki seorang individu yang dapat merangsang untuk dapat melakukan tindakan-tindakan atau sesuatu yang menjadi dasar atau alasan seseorang untuk berperilaku atau melakukan sesuatu.

Kinerja dapat diukur melalui masukan (input) dan keluaran/hasil (output). Dari sisi masukan, kinerja dapat diukur dari kemampuan dan motivasi pegawai, Dan dari sisi keluaran/hasil, kinerja diukur melalui quality of work (kualitas pekerjaan), quantity of work (kuantitas pekerjaan), timeliness of work (ketepatan waktu kerja/sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan) organization of work (pengorganisasian/pengelolaan atas penyelesaian pekerjaan dengan sarana, proses dan metode kerja yang disyaratkan).

a) Faktor kemampuan (ability)

Secara psikologis, kemampuan (ability) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ/ Intellectual Quotient) dan kemampuan realita (knowledge dan skill). Artinya karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (100-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan memiliki ketrampilan (skill) dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b) Knowledge

Karyawan diharapkan memiliki pengetahuan dari berbagai macam informasi yang diperoleh dimana hal tersebut berkaitan dengan apa saja yang harus diketahui dan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja serta keuntungan perusahaan/instansi. Selain pengetahuan yang sudah dimiliki oleh karyawan sendiri, perusahaan ataupun instansi juga harus menambah pengetahuan karyawannya agar dapat memenuhi harapan perusahaan/instansi. Knowledge dapat dibagi menjadi dua bagian :

1) Theoretical Knowledge

Yang dimaksud dengan theoretical knowledge adalah pengetahuan dasar yang diperlukan dalam bekerja seperti prosedur kerja, motto, visi misi, perusahaan/instansi, wewenang dan tanggung jawab kerja serta informasi lainnya yang berkaitan dengan pekerjaannya.

2) Practical Knowledge

Pengetahuan yang diberikan kepada karyawan dengan tujuan untuk memahami bagaimana dan kapan karyawan bersikap dan bertindak dalam menghadapi berbagai masalah dalam penerapan prosedur kerja berdasarkan dari pengalaman - pengalaman yang terjadi.

c) Keterampilan (Skill)

Menurut Swasto (2003:35) kemampuan keterampilan adalah kemampuan psikomotorik dan teknik pelaksanaan kerja tertentu sedangkan kemampuan sikap adalah kesiapsiagaan mental, yang diorganisasi lewat pengalaman, yang mempunyai pengaruh tertentu kepada tanggapan seorang terhadap orang-orang obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya.

Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapain kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

Ada enam indikator untuk mengukur kinerja individu (karyawan), yaitu:

1. Kualitas : Kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas : Merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu : Merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
4. Efektivitas : Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian : Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi.

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu ditentukan perusahaan.

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins 2016: 261).

Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu

pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

Pengertian Komunikasi Informal

Komunikasi adalah sebuah aktifitas fundamental yang paling mendasar yang tidak bisa dipisahkan dan sangat penting di dalam kehidupan manusia, komunikasi menjadi penting karena ia merupakan bagian dari diri manusia baik secara individu maupun secara sosial. Ia mengatur semua hubungan yang ada dalam diri dan dalam kehidupan manusia. Sehingga dapat dikatakan bahwa manusia dan komunikasi adalah dua hal yang sebenarnya tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya.

Dalam kehidupan manusia, komunikasi adalah sesuatu yang cukup luas cakupannya, Begitu juga cakupan sebagai sebuah ilmu, komunikasi adalah sebuah bagian dari bidang keilmuan yang multidisiplin yaitu sebuah keilmuan yang dapat ditarik dari dan ke segala macam dimensi. Ilmu komunikasi dapat masuk dalam semua bidang keilmuan, baik ilmu politik, ilmu filsafat, ilmu psikologi, ilmu psikologi sosial, bahkan dalam matematika, ilmu elektronika, dan lain sebagainya.

Sehingga bila kita mencari definisi dari komunikasi, maka akan banyak definisi komunikasi yang akan kita dapati yang dipaparkan oleh para ahli dari berbagai bidang dan disiplin keilmuan yang ada, baik itu pengertian komunikasi dari bidang keilmuan politik, filsafat, psikologi, sosial, matematika dan lain sebagainya baik pengertian komunikasi secara etimologi maupun pengertian komunikasi secara terminologi.

Menurut Rosady Ruslan dalam bukunya Manajemen Humas dan Komunikasi menjelaskan bahwa kata komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran.

Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Untuk pemindahkan informasi yang dimaksud dalam komunikasi tersebut diperlukan suatu proses komunikasi. Menurut Achmad (2014:65), komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, dimana pesan ini dapat berbentuk fakta, gagasan, perasaan, data atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi atau mengubah informasi yang dimiliki serta tingkat laku orang menerima pesan tersebut.

Menurut Sutrisno (2017:17), komunikasi merupakan suatu konsep yang multi makna. Makna komunikasi dapat dibedakan berdasarkan Komunikasi sebagai proses sosial Komunikasi pada makna ini ada dalam konteks ilmu sosial. Dimanapara ahli ilmu sosial melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan komunikasi yang secara umum menfokuskan pada kegiatan manusia dan kaitan pesan dan perilaku.

Pada awal mulanya, istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* adalah kata yang berasal dari bahasa Latin *communicatio* dan *communis* yang mempunyai arti sama makna. Dengan arti sama makna, sebuah komunikasi diantara 2 orang terjadi minimal adanya kesamaan makna mengenai apa yang dipercekapkan (Effendy, 2011:9). Menurut Nurjaman dan Umam, definisi komunikasi. "adalah kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi" (Nurjaman & Umam, 2012:36).

Kata atau Komunikasi (dari bahasa Inggris "*communication*") secara etimologi atau menurut asal katanya adalah dari bahasa latin *communicare* dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Kata *communis* memiliki makna 'berbagai atau' menjadi milik

bersama'. Yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. (Musa Hubeis dkk, 2012:4).

Pengertian komunikasi sudah banyak didefinisikan oleh para pakar komunikasi. Jika dianalisis dari banyak pengertian tersebut, pada prinsipnya dapat disimpulkan bahwa komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (noise) terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik. (Musa Hubeis dkk, 2012,5).

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, (secara lisan) maupun tidak langsung (melalui media). (Musa Hubeis dkk, 2012:5).

Joseph Devito mengemukakan bahwa komunikasi mengacu pada tindakan satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan, terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (feedback) yang dipengaruhi oleh lingkungan (konteks) dimana komunikasi ini terjadi. (Popy Ruliana, 2016:4)

Menurut Arni (2016:4), mengemukakan bahwa komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Jenis komunikasi menurut perilakunya Komunikasi dipelajari oleh manusia melalui proses kehidupannya, melalui belajar, bersosial dan lain sebagainya yang tentunya akan secara otomatis dipengaruhi oleh perilaku dan posisi seseorang di dalam masyarakat, berikut merupakan jenis komunikasi menurut Arni (2016:4), membagi komunikasi ke dalam beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal bentuk yang paling umum digunakan dalam organisasi. Oleh karena itu penting bagi seseorang pemimpin untuk mengetahui lebih banyak mengenai komunikasi verbal. Yang dimaksud dengan komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata baik yang dinyatakan secara lisan maupun secara tertulis.

Komunikasi verbal merupakan karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam arti melalui kata-kata. Kemampuan menggunakan komunikasi verbal secara efektif sangat penting, karena adanya komunikasi verbal memungkinkan pengidentifikasi tujuan, pengembangan strategi dan tingkat laku untuk mencapai tujuan.

2. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal sama pentingnya dengan komunikasi verbal karena keduanya itu saling bekerja sama dalam proses komunikasi. Dengan adanya komunikasi non verbal dapat memberikan penekanan, pengulangan, melengkapi dan mengganti komunikasi verbal, sehingga lebih mudah ditafsirkan yang dimaksud dengan komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Atau dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian di sekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau dituliskan. Dengan komunikasi nonverbal orang dapat mengekspresikan

perasaannya melalui ekspresi wajah, nada atau kecepatan berbicara.

Pengertian Kualitas

Istilah kualitas tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap area dari manajemen operasi dari perencanaan lini produk dan fasilitas, Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan, dan lain-lain).

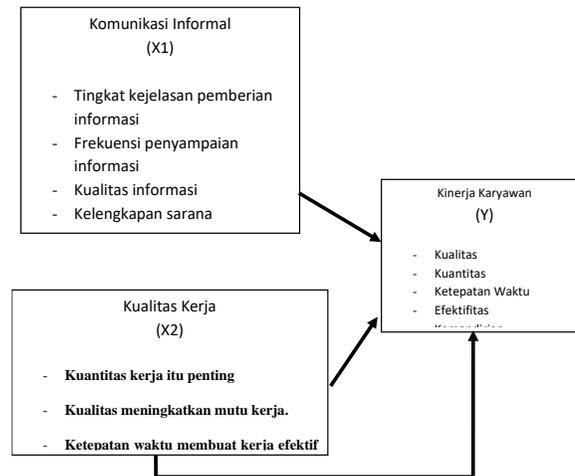
Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:162), mengemukakan pengertian kualitas kerja adalah kualitas kerjayang ditunjukkan pegawai dalam rangka memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi. Menurut Marcana dalam Rao (2013:11), menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatanyang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuanyang dicapai secara efektif dan efisien.

Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang dimiliki oleh suatu produk barang ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut. Hal tersebut senada dengan pendapat Yoyon B.Irianto dalam Casmita (2003:28) yang menyebutkan bahwa kualitas adalah paduan sifat-sifat barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi pelanggan.

Wungu dan Brotoharsojo (2003:57) yang dikutip oleh Abdullah (2014) menyebutkan bahwa "Quality (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka."

- Dari uraian diatas menunjukkan bahwa kualitas atau mutu adalah sifat-sifat yang dimiliki oleh setiap produk barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang memiliki kelebihan-kelebihan yang diperoleh melalui proses dan perbaikan yang berkelanjutan.

Kerangka berpikir merupakan gambaran hubungan antara variabel penelitian.



Variabel Bebas (Independen) : X1 = Komunikasi Informal

: X2 = Kualitas Kerja

METODA PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan cara kuantitatif, penulis menggunakan questioner untuk mengumpulkan data yang memberikan gambaran jelas dan obyektif, hasil pengamatan dikonversikan kedalam angka-angka sehingga dapat digunakan teknik statistik untuk menganalisis hasilnya. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau yang diangkakan (scoring).

Penelitian ini menggunakan teknik korelasi untuk mengetahui arah dan Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode kuesioner dan metode tes. Dalam metode kuesioner digunakan angket sebagai alat pengumpul data yang sebelumnya akan diuji validitas dan reliabilitas. Begitu pula pada metode tes menggunakan soal yang sebelumnya akan diuji validitas dan reliabilitas.

Setelah pengumpulan data penelitian selesai, langkah berikutnya adalah pengolahan data. Dalam proses ini digunakan teknik analisis statistik. Hal yang perlu diperhatikan sebelum dilakukan analisis statistik adalah kondisi semua harus baik, yaitu semua data harus memenuhi persyaratan statistik. Sebagai contoh, dalam penelitian digunakan teknik analisis korelasi sederhana dan korelasi ganda, maka kondisi data yang harus dipenuhi yaitu normalitas sebaran harus berdistribusi normal dan data harus berdistribusi linier.

Dalam penelitian ini dilakukan analisis terhadap tiga variabel yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Untuk kepentingan analisis nama setiap variabel diubah dengan suatu simbol. Untuk variabel Komunikasi Informal simbol X₁, variabel Kualitas Kerja diberi simbol X₂ dan variabel Kinerja Karyawan diberi simbol Y.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Komunikasi Informal Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel Komunikasi Informal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan 0.001 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Informal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel Kualitas Kerja tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat dilihat nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan variabel Kualitas Kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Komunikasi Informal dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel Komunikasi Informal dan Kualitas Kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat bahwa variabel Komunikasi Informal memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan sedangkan Kualitas Kerja berpengaruh lebih kecil dibandingkan komunikasi informal terhadap kinerja karyawan karena nilai beta komunikasi informal lebih besar dibandingkan kualitas kerja. Hal ini dilihat pada nilai signifikan variabel Komunikasi Informal terhadap kinerja karyawan 0.001 lebih kecil 0,05 dan nilai signifikan Kualitas Kerja sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan yang berarti berpengaruh pada kinerja karyawan.

Di dalam penelitian ini peneliti menemukan satu variabel bebas yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Reasuransi Nasional Indonesia. Variabel bebas tersebut adalah Komunikasi interpersonal, Secara keseluruhan penelitian ini telah menunjukkan adanya penerimaan terhadap ketiga hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} Komunikasi Informal adalah 3.614 yang berarti lebih besar dari t_{tabel} 1.666 dan signifikansi dari t_{hitung} Komunikasi Informal adalah $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Sumbangan efektif yang diberikan oleh variabel Komunikasi Informal sebesar 58,6 %. Kondisi ini menunjukkan bahwa Komunikasi Informal (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Peneliti juga melihat pada hal ini karyawan Reasuransi Nasional Indonesia berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibanding dengan perempuan. Laki-laki dengan presentase sebesar 42% sedangkan Perempuan memiliki presentase sebesar 30% hal ini juga dapat dilihat dalam dari usia responden 19-25 tahun dengan presentase sebanyak 32% dengan status perkawinan paling banyak yaitu belum menikah dengan presentase sebesar 42%.

Berdasarkan hasil data kuesioner dari 35 responden yaitu karyawan Reasuransi Nasional Indonesia responden yang telah diolah, menunjukkan bahwa Komunikasi Informal memiliki kemampuan menjalankan tugas dengan tanggung jawab sebanyak 68% dan Komunikasi Informal memiliki komunikasi yang sedekat mungkin dengan orang lain sehingga lebih menyenangkan dan menarik perhatian responden sebanyak 64% (tabel 5.4). Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Beny Usman (2013) yang menyatakan bahwa Komunikasi Informal berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Dengan hasil menunjukkan bahwa Komunikasi Informal diterima dikarekan didukung oleh aspek-aspek dari Komunikasi Informal yaitu keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesamaan, keyakinan, kesiapan.

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} Kualitas Kerja adalah 3.761 yang berarti lebih kecil dari t_{tabel} 1.666 dan signifikansi dari t_{hitung} Kualitas Kerja adalah 0,001

$< 0,05$ maka H_0 diterima. Sumbangan efektif yang diberikan oleh variabel Kualitas Kerja sebesar 87,6% Kondisi ini menunjukkan bahwa Kualitas Kerja (X_1) secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis pengaruh Komunikasi informal dan Kualitas kerja terhadap kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji pada variabel Komunikasi informal (X_1) secara parsial, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Berdasarkan hasil uji pada variabel Kualitas kerja (X_2) secara parsial, menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y)

Berdasarkan hasil uji pada variabel Kinerja Karyawan (Y) secara bersama-sama (silmutan) variabel komunikasi informal (X_1) dan variabel kualitas kerja (X_2) berpengaruh terhadap signifikan.

SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan dari kesimpulan diatas, saran yang dapat disampaikan adalah : Pada variabel Komunikasi Informal, faktor yang mempengaruhi tingkat Komunikasi informal adalah pegawai memiliki etika yang baik dalam bekerja.. Untuk itu PT. Reasuransi Nasional Indonesia harus memberikan arahan yang lebih baik lagi kepada pegawainya sehingga mereka dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan pekerjaan.

Pada variabel Kualitas Kerja, faktor yang mempengaruhi tingkat Metode Pelatihan pegawai adalah gaji yang diterima pegawai. Untuk itu PT. Reasuransi Nasional Indonesia harus bisa mempertahankan hal tersebut.

Pada variabel kinerja Karyawan, faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja pegawai adalah pegawai menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Untuk itu, PT. Reasuransi Nasional Indonesia dapat memberikan motivasi dan semangat kepada pegawai agar dapat memanfaatkan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan untuk menunjang hasil kerja yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.A. Anwar Prabu Mangkunegara,2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. PT, Remaja Rosdakarya.
- [2] A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya ManusiaPerusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- [3] AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [4] A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [5] Augusty, Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Arni Muhammad, 2016. *Komunikasi Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta; Bumi Aksara.
- [7] Buchari Zainun. 1994. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Balai Aksara.
- [8] Hubeis, Musa. 2012. *Manajemen Kreativitas dan Inovasi Dalam Bisnis*. PenerbitPT. Hecca Mitra Utama. Jakarta

-
- [9] IG.Wursanto, (1985;87), *Komunikasi Informal* Yogyakarta: Kanisius.
- [10] Jusuf H.R Hasibun,2012.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [11] Kurniawati,Dewi,dkk.2014, “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol,14, No.2.
- [12] Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [13] Nurjaman, Kadar dan Umam, Khaerul. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*.
- [14] Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers. Bandung: Pustaka Setia.
- [15] Onong Uchjan Effendy, 2011, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung Rosda.
- [16] Priyono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- [17] Robbins (2016:260) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Penerbit Gaya Media Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang). Universitas Diponegoro.
- [18] Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi. Teori dan Studi Kasus*. Jakarta. Penerbit Rajawali Pers.
- [19] Rivai Dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Rajawali Pers, Jakarta.
- [20] Satori Djam'an dan Aan Komariah, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [21] Sinambela, Lijan Poltak, 2012. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu :Yogyakarta.
- [22] Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya M*

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN