

No. Daftar FPEB : 394/UN40.A7.D1/PI/2020

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI KLINIK UTAMA PERISAI HUSADA KOTA
BANDUNG**

SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh :

Ridwan Muhamad Firman Firdaus

1605415

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2020

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG

Oleh

Ridwan Muhamad Firman Firdaus

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis**

**© Ridwan Muhamad Firman Firdaus 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
November 2020**

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

RIDWAN MUHAMAD FIRMAN FIRDAUS

1605415

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI KLINIK UTAMA PERISAI HUSADA KOTA
BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 23 Oktober 2020

Pembimbing Akademik,



Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.

NIP. 196201271988031001

Mengetahui,
Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd. M.Si.

NIP. 197406272001121001

Ridwan Muhamad Firman Firdaus, 2020

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK
UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi | perpustakaan.upi.edu

ABSTRAK

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG

Oleh :

Ridwan Muhamad Firman Firdaus

1605415

Skripsi ini dibimbing oleh :

Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.

Penelitian ini dilakukan di Klinik Utama Perisai Husada Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Klinik Utama Perisai Husada Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 47 orang diambil dari 7 unit yang telah mengikuti pelatihan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi ganda. Hasil pengolahan data didapatkan pelatihan berada pada kategori sangat tinggi, komunikasi internal berada pada kategori sangat tinggi, dan kinerja karyawan berada pada kategori tinggi. Terdapat pengaruh positif dari pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Oleh karena itu, kinerja karyawan dapat meningkat apabila pelatihan dan komunikasi internalnya meningkat.

Kata Kunci : *pelatihan, komunikasi internal, kinerja karyawan*

Ridwan Muhamad Firman Firdaus, 2020

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK
UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

*THE INFLUENCE OF TRAINING AND INTERNAL COMMUNICATIONS ON
EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE MAIN CLINIC OF PERISAI HUSADA,
BANDUNG CITY*

By :

Ridwan Muhamad Firman Firdaus

1605415

This thesis is guided by :

Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.

This research was conducted at the Main Clinic of Perisai Husada, Bandung City. This study aims to determine the effect of training and internal communication on employee performance at the Perisai Husada Main Clinic in Bandung. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. The data collection technique in this study used a questionnaire. The number of respondents in this study were 47 people taken from 7 units who had attended the training. The data analysis technique used is multiple regression. The results of data processing showed that training was in the very high category, internal communication was in the very high category, and employee performance was in the high category. There is a positive influence from training and internal communication on employee performance, either partially or simultaneously. Therefore, employee performance can improve if training and internal communication are improved.

Keyword : training, internal communication, employee performance

Ridwan Muhamad Firman Firdaus, 2020

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK
UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi | perpustakaan.upi.edu

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	3
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
Daftar Isi.....	4
Daftar Tabel	Error! Bookmark not defined.
Daftar Gambar.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error!
Bookmark not defined.	
2.1. Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Konsep Pelatihan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Konsep Komunikasi Internal.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Konsep Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan ..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.3. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan	Error!
Bookmark not defined.	
2.4. Pengaruh Pelatihan dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.5. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

Ridwan Muhamad Firman Firdaus, 2020

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi | perpustakaan.upi.edu

2.6. Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
2.7. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1. Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.3. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.6. Uji Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.7. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.8. Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Profil Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Pengujian Persyaratan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Pengujian Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Analisis Pelatihan (X1)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Komunikasi Internal.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Analisis Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4. Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
4.2.6. Pengaruh Pelatihan dan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka	6
Jurnal	8

Daftar Pustaka

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Komala, L. (2009). *Ilmu Komunikasi, Perketif; Proses dan Konteks*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi, Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mangkunegara, A. A. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- _____. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, D. (2009). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ridwan Muhamad Firman Firdaus, 2020

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi | perpustakaan.upi.edu

- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Priansa, D. J., & Suwatno. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Pribadi, B. A. (2014). *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Romli, K. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rozalena, A., & Dewi, S. K. (2016). *Panduan Praktis Menyusun Pengembangan Karier dan Pelatihan Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Sastradipoera, K. (2006). *Pengembangan dan Pelatihan*. Bandung: Kappa-Sigma.
- Siagian, S. P. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sontani, U. T., & Muhidin, S. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andhika Utama.
- Soyomukti, N. (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Suwatno. (2018). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Uha, I. N. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widjaja, H. (2010). *Komunikasi, Komunikasi & Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Ridwan Muhamad Firman Firdaus, 2020

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi | perpustakaan.upi.edu

- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 89-108.
- Andayani, N. R., & Makian, P. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian PT. PCI Elektronik International (Studi pada Karyawan PT PCI Elektronik International). *Jurnal Akuntansi*, 41-46.
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 16-30.
- Damayanti, R., Hanafi, A., & Cahyadi, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*, 75-86.
- Haryati, R. A. (2019). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan : Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 91-98.
- Jayanthi, Y. D., & Cahyana, A. (2014). Pengaruh Hasil Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan di Balai Pelatihan Manajerial PT. KAI Bandung. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 1-12.
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, M. J. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Serta Kinerja Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 236-245.
- Kandou, E. E. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada PT. Air Manado). *Acta Diurna Komunikasi*, 1-12.
- Khurotin, N., & Afrianty, T. W. (2018). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Beon Intermedia Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 195-203.
- Kurniawan, A. W. (2015). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Komunikasi*, 62-96.

Ridwan Muhamad Firman Firdaus, 2020

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KLINIK UTAMA PERISAI HUSADA KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi | perpustakaan.upi.edu

- Leatemia, S. Y. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai . *Jurnal Manis*, 1-10.
- Lina. (2016). Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 214-224.
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 86-97.
- Novitasari, D., & Setiawan, R. I. (2015). Pengaruh Komunikasi Internal, Pelatihan Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Tirto Agung Lodoyo. *Riset Mahasiswa Ekonomi*, 1-18.
- Nurismilida, Yolanda, A., & Novia. (2019). The Influence of Communication on Employee Performance at Prima Husada Cipta General Hospital PT Pelindo I (Persero) Medan. *KnE Social Sciences*, 547-558.
- Prabasari, I. G., & Netra, I. G. (2013). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Bali). *e-Jurnal Manajemen*, 469-480.
- Rani, I. H., & Mayasari, M. (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi*, 1-7.
- Ratnasari, M. D., & Sunuharyo, B. S. (2018). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Mediator Kemampuan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 210-218.
- Rosyidawaty, S. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan di Telkomsel Regional Jawa Barat. *e-Proceeding of Management*, 428-501.
- Sari, M., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 1-13.
- Sari, W. M. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Penempatan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Economic*, 149-162.
- Satriowati, E., Paramita, P. D., & Hasibolon, L. B. (2016). Pengaruh Gaya kepemimpinan Transformasional, Kompensasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Laundry Elephant King. *Journal Of Management*, 1-13.

- Setiawan, K. C. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang. *Jurnal Psikologi Islami*, 43-53.
- Subari, S., & Riady, H. (2015). Influence of Training, Competence and Motivation on Employee Performance, Moderated By Internal Communication. *American Journal of Business and Management*, 133-145.
- Sulaefi. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 8-21.
- Sumaki, W. J., Taroreh, R. N., & Soepeno, D. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal Berkala*, 538-549.
- Triasmoko, D., Mukzam, M. D., & Nutjahjono, G. E. (2014). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-10.
- Udayanto, R. R., Bagia, I. W., & Yulianthini, N. N. (2015). Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Coca-Cola. *e-Journal Bisma*, 1-9.
- Wardhani, A. P., Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai (Studi kasus di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang). *Journal of Management*, 1-11.
- Wicaksono, A. K. (2015). Hubungan Komunikasi Internal Organisasi dengan Keefektifan Kerja Guru dan Karyawan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Trenggalek. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 1-15.
- Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang, Tbk Kediri). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 31-39.
- Widiyanti, W., & Fitriani, D. (2017). Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Cakrawala*, 132-138.
- Yulianti, S., Ahman, E., & Suwatno. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Internal terhadap Employee Engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 8-15.