

No. DAFTAR FPIPS: 597/H40.2.3.3/PL./2007

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DENGAN KINERJA KARYAWAN  
PADA PT.SHARP ELCTRONICS INDONESIA CABANG BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang Sarjana  
Pendidikan Program Pendidikan Manajemen Perkantoran  
Jurusan Pendidikan Ekonomi



Oleh:  
Zana Ali Ramdhani  
011775

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2008**



## ABSTRAK

### HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT SHARP ELECTRONICS INDONESIA CABANG BANDUNG

Zana Ali Ramdhani  
011775

Dibimbing Oleh :  
Prof.Dr.Hj.Tjutju Yuniarsih,M,Pd dan Dr.Hj.Nani Imaniyati,M.Si

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji tentang hubungan komunikasi internal dengan kinerja karyawan PT Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung. Masalah utama yang dikaji dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis, teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu penyebaran angket, observasi, wawancara, serta studi dokumentasi.

Adapun aspek yang diteliti dalam penelitian ini secara garis besar meliputi dua hal, pertama yaitu komunikasi internal dengan indikator yang digunakan meliputi keterbukaan, ketepatan informasi, efektivitas penggunaan media, hubungan kerja, serta pemahaman pesan, kedua kinerja karyawan dengan indikator yang diukur meliputi aspek-*quantity of work, quality of work, job knowledge, creativeness, cooperation, initiative, dependability* dan *pesonal qualities*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi internal dengan kinerja karyawan pada PT Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung. Untuk menguji hipotesis tersebut, penulis menggunakan korelasi rank spearman. Berdasarkan hasil uji korelasi yang dihasilkan yaitu sebesar  $r_s = 0,726$ , dan terletak diantara 0,60-0,799 maka termasuk kategori kuat. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif antara komunikasi internal dengan kinerja karyawan dapat diterima.

Untuk menanggulangi beberapa permasalahan yang berada di PT Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung, maka penulis menyarankan beberapa hal yang harus dilakukan oleh perusahaan, diantaranya, dalam menyampaikan informasi, karyawan hendaknya menggunakan bahasa dan kalimat yang jelas dan mudah dipahami oleh karyawan yang lainya, karyawan diharapkan dapat berdiskusi baik dengan rekan kerja ataupun dengan atasan untuk mencari solusi permasalahan mengenai pekerjaan, karyawan diupayakan mampu untuk menciptakan ide-ide untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di perusahaan, serta memperbesar semangat dalam melakukan pekerjaan.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan di PT Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung, berhubungan dengan komunikasi yang terjadi di lingkungan internal perusahaan. Karena itu dapat dipecahkan salah satunya dengan cara menciptakan sistem komunikasi perusahaan yang berdasarkan kepada prinsip-prinsip komunikasi yang efektif.



## KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirrabbi'l'alam, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat-Mu Ya Allah yang senantiasa mengiringi segala perilaku kita dengan Rahman dan Rahim Nya. Akhirnya penulis dapat melaksanakan salah satu syarat dalam rangka menempuh ujian akhir program S-1 pada Program Pendidikan Manajemen Perkantoran Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi ini berjudul: **"HUBUNGAN KOMUNIKSI INTERNAL DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT SHARP ELECTRONICS INDONESIA CABANG BANDUNG"**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun semua itu dapat teratasi karena keinginan, bimbingan dan nasihat-nasihat dari para pembimbing, serta dukungan dari kerabat dan rekan-rekan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang menuju perbaikan sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi semua pihak.

Wassalamua'laikum Wr. Wb.

Bandung, 04 September 2007

Penulis



## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penulis menyusun skripsi ini, banyak hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun berkat rahmat dan karunia Allah SWT, serta dorongan, pengarahan dan bimbingan dari semua pihak yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan yang berharga ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.

Bapak Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH, M.Pd, selaku dekan FPIPS yang selalu mengarahkan kepada seluruh mahasiswa untuk selalu cepat lulus.

Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi dan sekaligus ketua TPPS yang telah membantu penulis dalam bidang akademis selama perkuliahan.

Bapak Dr. Budi Santoso, M.Si, selaku ketua Program Manajemen perkantoran yang telah memberikan bantuan selama penulis mengerjakan skripsi.

Ibu Profesor. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, M.Pd, selaku Pembimbing 1, yang selalu meluangkan waktu ditengah kesibukannya yang begitu padat untuk memberikan bimbingan, masukan, arahan, serta wawasan yang begitu bernilai selama penulisan skripsi ini.

Ibu Hj. Nani Imaniyati, M.Si selaku Pembimbing 2, yang telah banyak membantu penulis, memberikan dorongan, serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bapak dan Ibu Dosen Program Pendidikan Manajemen Perkantoran, yang telah sabar dalam mendidik dan membekali ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Pendidikan Manajemen Perkantoran

Bapak Denny Riana, SH, selaku Kepala Personalia, Bapak/Ibu/Sdr/i karyawan PT Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung, yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian.

Orangtua-ku, Bapak Ali Uben Setiawan & Ibu Rina Banyu Marinda, yang tidak henti-hentinya selalu memberikan dorongan dan dukungan baik moril maupun materil yang amat berarti bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adikku Satu-satunya, Ali Kharisman, selalu memberikan semangat dengan celotehanya, dan membuat penulis selalu semangat untuk cepat lulus.

Keluarga besar R.Ruchiyat, terima kasih atas selalu memberikan dukungan selama penulis mengerjakan skripsi ini.

Sahabat-sahabatku :Dop XXX, Abenk, Adam King-Kong, Hanif, Ozie, Adit, Bona, Blehu, Penjol, Kesmif, Gilang, Anggit, Chepy, Kodok Maya, Yusi, Yuli, Neng Sri, Utiw dan semua Mahasiswa Angkatan 2001 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Anak-anak 2002 ( Mante, Bambang, Adi, Ian, Reza, Rizky, Yoyong dll) anak-anak 2004 ( Obet, jajus, Alm Odang, Sidiq, Bango, Kiwil dll), Kantin Jimy dan Amet ( tempat nongkrong mahasiswa yang penat dengan kegiatan akademik), Anak-anak SMAN I Lembang Angkatan 2001, yang selalu memberikan semangat dan keceriaan di waktu bersama, teman-teman KKN (Nendra, Deni, Yeni, Retha,) dengan ocehan-ocehan yang selalu membuatku tertawa dan juga memaknai arti persahabatan.



Teruntuk keluarga besar Mitha Septi Budi S yang selalu sabar dan tiada hent-hentinya selalu dan terus memberikan semangat dan kepercayaan kepada penulis untuk terus menyelesaikan skripsi ini,

Semua pihak yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga apa yang telah kuraih saat ini menjadi awal dari bagian-bagian perjalanan hidupku untuk bertebaran di telapakMu, ku bersyukur atas rahmatMu, tiada henti perjalanan ini hanya untuk mencari ridhoMu.

Bandung, 10 Januari 2008

Penulis



## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Ucapan Terima Kasih	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xv

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran	7
1.6 Asumsi dan Premis	12
1.6 1.6.1. Asumsi	12
1.6.2. Premis	13
1.7 Hipotesis	14
Sistematika Penulisan	15

## BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1	Konsep Komunikasi.....	17
2.1.1	Pengertian komunikasi .....	17
2.1.2	Model Proses Komunikasi.....	19
2.1.3	Komponen Dasar Komunikasi .....	22
2.1.4	Fungsi Komunikasi.....	24
2.2	Konsep Komunikasi Internal.....	25
2.2.1	Pengertian Komunikasi Internal .....	25
2.2.2	Proses Komunikasi Internal .....	27
2.2.2.1	Komunikasi Formal .....	27
2.2.2.2	Komunikasi Informal .....	27
2.2.3	Klasifikasi komunikasi Internal.....	29
2.2.3.1	Komunikasi Persona ( <i>personal Communication</i> )..	29
2.2.3.2	Komunikasi Kelompok ( <i>Group Communication</i> )	29
2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi .....	30
2.3.1	Faktor-Faktor Penunjang komunikasi .....	30
2.3.2	Faktor – Faktor Penghambat komunikasi .....	31
2.4	Konsep Kinerja .....	32
2.4.1	Pengertian Kinerja .....	32
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi kinerja .....	33
2.4.3	Standar Kinerja .....	37

2.4.4 Penilaian Kinerja .....	39
2.4.5 Metode Penilaian Kinerja .....	43
2.4.6 Permasalahan Penilaian Kinerja .....	44
2.4.7 Manajemen Kinerja .....	46
2.5 Hubungan Komunikasi Internal Dengan Kinerja Karyawan ...	51

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	54
3.2 Metode Penelitian.....	54
3.3 Definisi Variabel.....	55
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
3.4.1 Populasi Penelitian.....	60
3.4.2 Sampel Penelitian.....	61
3.5 Sumber Data Penelitian.....	62
3.5.1 Sumber Data Primer .....	62
3.5.2 Sumber Data Sekunder .....	62
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.7 Uji Instrumen.....	66
Teknik Analisis Data.....	71

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	75
4.1.1	Sejarah Singkat PT Sharp Electronics Indonesia .....	75
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung .....	76
4.1.3	Tugas dan Fungsi Divisi Marketing .....	78
4.1.4	Tugas dan Fungsi Staff Accounting .....	78
4.1.5	Tugas dan Fungsi Divisi Service.....	79
4.1.6	Karakteristik Responden.....	79
4.1.6.1	Gambaran Responden Berdasarkan usia .....	79
4.1.6.2	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
4.1.6.3	Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	82
4.1.6.3	Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	82
4.2	Analisis Data .....	84
4.2.1	Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian .....	84
4.2.1.1	Gambaran Komunikasi Internal PT Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung .....	84
4.2.1.2	Gambaran Kinerja Karyawan PT Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung .....	94
4.2.2	Uji Korelasi Antara Komunikasi Internal Dengan Kinerja Karyawan Pada PT.Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung .....	102
4.2.3	Uji Hipotesis.....	107
4.2.4	Pembahasan .....	108

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	111
5.2	Saran-saran.....	113
	Daftar Pustaka .....	116
	Lampiran-lampiran	
	Biodata Penulis	





## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Hubungan Antara Variabel X dan Variabel Y .....	12
2.1	Model Proses Komunikasi .....	19
2.2	Model Proses komunikasi .....	20
2.3	Variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja .....	35
2.4	Langkah-langkah Penilaian Unjuk Kerja.....	40
2.5	Sistem Manajemen Kinerja Yang Berfokus Pada Produktivitas	50
4.1	Struktur Organisasi PT.Sharp Electronics Indonesia Cabang Bandung.....	77
4.2	Diagram Data Pegawai berdasarkan Usia.....	80
4.3	Diagram Data Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
4.4	Diagram Data Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	82
4.5	Diagram Data Pegawai berdasarkan Masa Kerja .....	83



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.4	Beberapa faktor Untuk Mengetahui Kinerja Pegawai (yang Tidak Efektif) .....	36
2.5	Sumber Utama Kinerja yang Tidak Efektif .....	37
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	56
3.2	Pemetaan Bulir Angket Variabel X .....	59
3.3	Pemetaan Bulir Angket Variabel Y .....	60
3.4	Pola Pembobotan Skor Angket .....	63
3.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X .....	67
3.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	68
3.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y .....	70
3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	73
4.1	Data Pegawai berdasarkan Usia .....	80
4.2	Data Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
4.3	Data Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	82
4.4	Data Pegawai berdasarkan Masa Kerja .....	82
4.5	Tanggapan Responden terhadap Variabel X .....	84
4.6	Jawaban Angket Variabel X Nomor 1 .....	84
4.7	Jawaban Angket Variabel X Nomor 2 .....	85
4.8	Jawaban Angket Variabel X Nomor 3 .....	85
4.9	Jawaban Angket Variabel X Nomor 4 .....	86
4.10	Jawaban Angket Variabel X Nomor 5 .....	87
4.11	Jawaban Angket Variabel X Nomor 6 .....	87
4.12	Jawaban Angket Variabel X Nomor 7 .....	88
4.13	Jawaban Angket Variabel X Nomor 8 .....	88
4.14	Jawaban Angket Variabel X Nomor 9 .....	89
4.15	Jawaban Angket Variabel X Nomor 10 .....	90

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.19	Jawaban Angket Variabel X Nomor 11 .....	90
4.20	Jawaban Angket Variabel X Nomor 12 .....	91
4.21	Jawaban Angket Variabel X Nomor 13 .....	92
4.22	Jawaban Angket Variabel X Nomor 14 .....	93
4.23	Jawaban Angket Variabel X Nomor 15 .....	93
4.24	Tanggapan Responden terhadap Variabel Y .....	94
4.25	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 1 .....	94
4.26	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 2 .....	95
4.27	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 3 .....	95
4.28	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 4 .....	96
4.29	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 5 .....	96
4.30	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 6 .....	97
4.31	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 7 .....	98
4.32	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 8 .....	98
4.33	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 9 .....	99
4.34	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 10 .....	99
4.35	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 11 .....	100
4.36	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 12 .....	101
4.37	Jawaban Angket Variabel Y Nomor 13 .....	101
4.38	Data Hasil Pengamatan dan Rank Variabel X dan Variabel Y.. .....	102
4.39	Tabel Batas-Batas Nilai r (Korelasi) .....	107



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (1993). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cardoso Gomes, Faustino, 1995. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Dharma, Agus (2003). *Manajemen Supervisi, Petunjuk Prkatis Bagi Para Supervisor*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Gibson, Ivancevich, Donelly,. (1995). *Organisasi, Perilaku Struktur, dan Proses*, Jilid I. Jakarta: PT Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P.2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Prabu Anwar, A.A. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. (2004). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. (2004). *Komunikasi Efektif (Suatu Pendekatan Lintasbudaya)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- R. Wayne Pace dan Don F. Faules. (2005). *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, Jakarta: PT Prenhallindo.

- Sedarmayanti. (2001). *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian S.P, (2003), *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Sudjana. (1993). *Statistik*. Edisi Kedua. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (1999). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, Dharma, (2004). *Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi, Direktorat Pembinaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Direktorat jenderal Pendidikan Tinggi.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Stoner, James A. F, dan R. Edward Freeman, (1992), *Manajemen*, Jakarta : Intermedia.
- Tim Penulis Modul FISIP-UT. (1988). *Psikologi Industri*. Jakarta: PT Karunika
- Thomas, Marian. (2004). *A New Attitude, Mencapai Sukses Pribadi dan Profesional dengan Menjaga Sikap Mental tetap Positif*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Uchjana, Effendy Onong. (2003). *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ukas, Maman. (1999). *Manajemen*. Bandung: Tudung Kencana.
- Wasliman, Iim. (2005) Peningkatan Kualitas Kinerja Yang Berfokus Produktivitas Pada Sistem manajemen Kinerja'. *Manajerial : Jurnal Manajemen dan sistem Informasi*. III.06/2005.17-29.

- Wursanto, Ig. 1987. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta; Kanisius
- Yatimah, Durotul. (2005). ' Peningkatan Kualitas Kinerja Yang Berfokus Produktivitas Pada Sistem manajemen Kinerja'. *Manajerial : Jurnal Manajemen dan sistem Informasi*. III.06/2005.50-56.
- Yuniarsih, Tjutju, dkk, (1998), *Manajemen Organisasi*, Bandung : IKIP Bandung Press.
- Zawawi.M, (2001). *Dampak Pelatihan Sistem Manajemen Mutu Iso 17025-2000 terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (study kasus di lab. PT PUSRI Palembang)*. Tesis pada PLS UPI Bandung :tidak diterbitkan.



