

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI INTERNAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN ADMINISTRASI
PT. PLN (PERSERO) AREA PEKANBARU**

Oleh : Siska WidiaSafitri
siskawidia97sw@gmail.com

Pembimbing: Suryalena

Program Studi Administrasi Bisnis - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area is one of the branches of PT. PLN (Persero) Riau and Riau Islands Region. PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area is one of the State-Owned Enterprises (BUMN). PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area is located at JL. Dr. SetiaBudhi No 57, Rintis, LimaPuluh, Pekanbaru City. PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area conducts training and internal communication is expected to be able to encourage morale and also improve employee performance.

In this research the methodology used is descriptive, quantitative which is collected through a questionnaire method of 42 respondents. The samples used were employees of PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area and as a source of information is HRD to determine the sample used the census method.

The results of the research and hypothesis testing showed that the training had a significant effect on employee performance in the Office Section of PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area. And internal communication has a significant effect on the performance of employees of PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area. The training and internal communication variables simultaneously have a significant effect on the performance of the employees of PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area.

***Keywords: Training, Internal Communication, Employee Performance
Administration Section PT. PLN (Persero) Pekanbaru Area.***

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin meningkat. PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam menyediakan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. PLN (Persero)

Area Pekanbaru memiliki tugas untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Saat ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya. Untuk itu PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru terus berupaya meningkatkan kinerja karyawannya dalam penyediaan listrik. Melihat masih banyaknya keluhan-keluhan pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini.

Tabel 1.1

Data Keluhan Konsumen pada PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru

No.	Keluhan konsumen
1.	Naiknya tagihan tarif listrik pascaprabayar
2.	Kurang pahamnya konsumen dalam cara pembelian dan menginput saldo meteran listrik prabayar
3.	Kurang cepat tanggap menangani permasalahan listrik yang berada di rumah konsumen
4.	Lambat menangani keluhan konsumen

Sumber : PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru

Dari tabel 1.1 diatas bisa kita lihat beberapa keluhan-keluhan konsumen yang dihadapi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru salah satunya yaitu : Naiknya tagihan tarif listrik pascaprabayar ini masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, mungkin kalau kenaikan 10% itu masih dikatakan wajar oleh masyarakat namun kenaikan nya menyampai 100% dan kenaikan ini terjadi tanpa diketahui oleh pihak konsumen sehingga konsumen merasa dirugikan.

Selanjutnya kurang pahamnya konsumen dalam cara pembelian dan menginput saldo meteran listrik prabayar, masih ada masyarakat yang tidak mengetahui bahwa yang dibeli adalah strum listrik (KWH) bukan pulsa dalam rupiah dan juga cara menginput saldo

tersebut kedalam meteran listrik prabayar, ini terjadi karena kurang adanya sosialisai tentang listrik prabayar.

Berikutnya keluhan konsumen terhadap PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru yaitu kurang cepat tanggap menangani permasalahan listrik yang berada di rumah konsumen, seperti kasus yang terjadi pada salah satu konsumen dimana rumah nya mengalami kerusakan pada meteran listrik dan konsumen tersebut menghubungi pihak PLN tetapi 5 jam kemudia pihak PLN baru datang.

Keluhan konsumen yang terakhir yaitu lambatnya menangani keluhan konsumen, PLN sering kali membuat konsumen menjadi kesal karena jarang sekali merespon

keluhan konsumen melalui call center-nya.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelatihan yang ada didalam Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi internal yang ada didalam Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui kinerja karyawan Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.
- d. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.
- e. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.
- f. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat akademis Penelitian ini dapat menambah wawasan dan

pengetahuan bagi penulis dan penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan.

- b. Manfaat praktis, untuk memberi saran dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan tentang pengaruh pelatihan kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan

KERANGKA TEORI

Manajemen sumber daya manusia (MSDM)

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Malayu S.P Hasibuan, 2002). Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor terpenting yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk mendefinisikan manajemen sumber daya manusia (MSDM) diperlukan dua pemahaman pada dua fungsi, yaitu fungsi-fungsi manajerial (*manajerial functions*) dan fungsi operasional (*operational functions*). Fungsi-fungsi manajemen adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan staff (*staffing*), penggerakan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Fungsi-fungsi manajemen tersebut merupakan tugas bagi setiap manajer pada berbagai bidang dan tingkatan dalam organisasi (Bangun, 2012).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui

aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi secara umum ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam struktur organisasi atau perusahaan tersebut.

Pelatihan

Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya (Riva'i, 2005)

Menurut Simamora (2001) Pelatihan (*training*) adalah proses sistematis pengubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. Lebih lanjut, Mangkunegara (2001) menjelaskan bahwa pelatihan ditujukan kepada pegawai pelaksanaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis, sedangkan pengembangan diperuntukan bagi pegawai tingkat manajerial dalam rangka meningkatkan kemampuan konseptual kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan memperluas *human relation*.

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan. (Gomes, 2007).

Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai standar (Mangkuprawira, 2003).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan pada karyawan guna menambah ilmu pengetahuan, meningkatkan skill yang berguna dalam peningkatan kinerjanya karyawan baru ataupun karyawan lama juga membutuhkan pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang berubah akibat dari perubahan lingkungan kerja.

a. Dimensi Pelatihan

Adapun beberapa dimensi dalam pelatihan menurut Rivai Veithzal, (2014) yaitu sebagai berikut :

1. Pelatih/instruktur

Merupakan seseorang profesional yang melatih dan memberikan pelatihan kepada calon karyawan/peserta pelatihan

2. Peserta

Yaitu perusahaan melakukan proses seleksi guna memenuhi kriteria untuk posisi yang tersedia diperusahaan

3. Materi

Bahan yang akan diajarkan untuk peserta pelatihan, materi pelatihan harus sesuai dengan bidang pekerjaan dan mudah dipahami oleh peserta pelatihan agar pelatihan tersebut tepat sasaran.

4. Metode

Merupakan bentuk
betuk pelatihan yang
diberikan perusahaan kepada
calon karyawan/peserta
pelatihan

5. Tujuan

Yaitu usaha berupa
target yang bersifat
kuantitatif dan merupakan
pencapaian ukuran
keberhasilan pelatihan yang
telah diberikan

Komunikasi Internal

Manusia adalah makhluk sosial yang biasa bertahan hidup jika saling berinteraksi dan bekerjasama dengan suatu kelompok atau masyarakat dimana mereka tinggal. Menurut Mangkunegara (2008) komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain. Hovland dalam Effendy (2011) mengatakan bahwa komunikasi merupakan upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.

Menurut Effendy (2009) berdasarkan ruang lingkupnya, komunikasi organisasi dibedakan atas dua, yaitu internal dan eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup organisasi atau instansi sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antar organisasi dengan pihak masyarakat yang ada di luar lingkup organisasi atau instansi.

Komunikasi Internal adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama

bawahan. Sebagaimana yang ditemukan oleh Mifta Thoha (2002) bahwa untuk membedakan komunikasi orgaisasi dengan komunikasi di luar organisasi adalah struktur hierarki yang merupakan karakteristik setiap organisasi.

Menurut Liliweri (2004) komunikasi internal adalah proses disebut proses karena komunikasi merupakan aktivitas yang dinamis, aktivitas yang terus berlangsung secara berkesinambungan sehingga dia terus mengalami perubahan.

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D Brennan (dalam Effendy, 2003) sebagai pertukaran gagasan diantara para pemimpin dan pegawai dalam suatu organisasi dan lengkap dengan strukturnya yang khas serta adanya pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal didalam organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa komunikasi internal bertindak untuk mempermudah dan mengendalikan perilaku anggotanya dengan dengan beberapa cara. Dan setiap hirarki mempunyai wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh setiap karyawannya. Komunikasi internal membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan. Serta komunikasi internal dapat membantu manajer untuk mempermudah dalam pengambilan keputusan.

a. Dimensi Komunikasi Internal

Komunikasi internal terdiri dari 5 dimensi menurut DeVito (dalam Thoha, 2002) yaitu sebagai berikut :

1. Keterbukaan

Dimaksudkan agar diri masing- masing tidak tertutup

didalam menerima informasi dan berkeinginan untuk menyampaikan informasi dari dirinya bahkan juga informasi mengenai diri sendiri

2. Empati

Yaitu keinginan untuk menolong sesama, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan.

3. Dukungan

Dengan dukungan ini akan tercapai komunikasi antarpribadi yang efektif. Dukungan adakalanya terucapkan dan adakalanya tidak terucapkan.

4. Kepositifan

Hal ini akan membuat orang lain merasa lebih baik dan mempunyai keberanian untuk lebih berpartisipasi pada setiap kesempatan.

5. Kesamaan

Merupakan karakteristik yang teristimewa, karena kenyataannya manusia ini tidak ada yang sama, namun komunikasi antarpribadi akan lebih efektif jika orang-orang yang berkomunikasi itu dalam suasana kesamaan

Kinerja Karyawan

Sinambela (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Penilaian tentang kinerja individu karyawan semakin penting ketika perusahaan akan melakukan reposisi karyawan. Artinya bagaimana perusahaan harus mengetahui faktor-

faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja. Hasil analisis akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan sumber daya manusia secara optimum. Pada gilirannya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetisi suatu perusahaan. Menurut Mangkunegara (2012) bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai, Basri (2005) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Hasibuan dalam Nawawi (2006) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, berdasarkan percakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu.

Adapun dimensi kinerja menurut Sinambela, (2016) yaitu sebagai berikut :

1. Kemampuan

Adalah kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan dan sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang

2. Motivasi

Merupakan suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan

- untuk mencapai tujuan tersebut
3. Peluang
- Adalah cara untuk mengungkapkan pengetahuan atau kepercayaan bahwa suatu kejadian akan berlaku atau telah terjadi

HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan konsep diatas maka hipotesis secara keseluruhan dari penelitian ini adalah:

- H¹ : Ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru
- H² : Ada pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru
- H³ : Ada pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan secara bersamaan (simultan) pada Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Dr. Setia Budhi No. 57, Rintis, LimaPuluh, Kota Pekanbaru, Riau 28155 .

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru yang berjumlah 42 orang.

Sampel

Sugiyono (2003) menyatakan sampel adalah jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Arikunto (2006) mengatakan sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, tahun 2017 yang berjumlah 42 orang.

Teknik Pengumpulan Data

a. Questioner (Angket)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisioner yang digunakan adalah berupa pertanyaan terbuka dengan menggunakan skala likert terkait pelatihan, komunikasi internal dan kinerja karyawan

b. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi langsung atau wawancara dari pihak PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Narasumber dalam menggunakan teknik wawancara adalah kepala bagian HRD PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Dengan memperoleh hasil informasi berupa data informasi karyawan yang ada, dan teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi langsung data tambahan untuk melengkapi data yang telah ada.

Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian berupa hasil wawancara atau penyebaran kusioner pada karyawan Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru ataupun menyangkut tanggapan responden terhadap permasalahan

penelitian berupa informasi tentang pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, surat kabar, televisi, artikel dari internet dan berbagai sumber lainnya. Data yang diperoleh adalah gambaran umum perusahaan.

Metode Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Yaitu menguraikan permasalahan secara umum dan membahas data-data yang telah ada kemudian meningkatkannya dengan teori-teori yang relevan dengan masalah yang bersangkutan untuk melihat hubungan pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang berhubungan dengan perhitungan statistik. Dalam penelitian analisis kuantitatif dengan perhitungan statistik dicari dengan program SPSS. Ini digunakan untuk mengetahui berapa besar hubungan variabel bebas (pelatihan dan komunikasi internal) dengan variabel terikat (kinerja karyawan) dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana.

Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah tes dikatakan valid apabila mampu mengukur apa

yang hendak diukur. Dalam bahasa Indonesia “valid” disebut dengan istilah “sahih”. Untuk menghitung validitas butir soal digunakan rumus menurut (Ridwan & Sunarto, 2012).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach alpha*. Penentuan reliabel atau tidaknya suatu instrumen penelitian dapat dilihat dari nilai alpha dan r tabelnya. Apabila nilai *cronbach alpha* > r tabel maka instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel, artinya alat ukur yang digunakan adalah benar. Atau reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai cronbach alpha > 0,60 (Ridwan & Sunarto, 2007).

Uji Analisis Regresi

a. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan linier antara variabel independen terhadap variabel dependen

b. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh X1 dan X2 terhadap Y pada karyawan Bagian Administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru

Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan mengukur seberapa jauh

kemampuan variabel independen (pelatihan, komunikasi internal) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kinerja karyawan)

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y. Apakah variabel X_1 dan X_2 (Pelatihan dan Komunikasi Internal) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) diterima atau ditolak.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen (pelatihan dan komunikasi internal secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari jenis kelamin yang didominasi karyawan laki-laki, karyawan yang didominasi usia antara 20-30 tahun, tingkat pendidikan terbanyak adalah perguruan tinggi, dan terakhir lama bekerja karyawan didominasi antara 1-10 tahun.

Deskripsi variabel komunikasi internal dan kinerja karyawan didapatkan hasil rekapitulasi dalam kategori sangat baik. Sementara rekapitulasi dalam variabel pelatihan berada kategori baik. Setelah dilakukan pengujian validitas didapatkan hasil kesemua instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan layak digunakan. Sementara untuk pengujian reliabilitas juga didapatkan hasil bahwa jawaban responden atas pernyataan kesemua variabel yang

digunakan adalah reliable dan layak digunakan.

Persamaan regresi linear sederhana dan berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,798a + 0,545X$$

$$Y = 2,062a + 0,532X$$

$$Y = 1,323a + 0,220X_1 + 0,336X_2$$

Hasil pengujian koefisien determinasi pelatihan terhadap kinerja karyawan diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,905 atau 90,5%. Hasil pengujian koefisien determinasi komunikasi internal terhadap kinerja karyawan diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,935 atau 93,5%.. Sementara untuk hasil pengujian koefisien determinasi berganda diperoleh angka R^2 (Adjusted R Square) sebesar 0,955 atau 95,5%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan sebesar 95,5%, sedangkan presentase sisanya yaitu sebesar 4,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Uji t untuk variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan didapatkan hasil sebesar $t_{hitung} (19,530) > t_{tabel} (2,021)$ dan $Sig.(0,000) < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, yaitu variabel pelatihan mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

- Uji t untuk variabel komunikasi internal terhadap kinerja karyawan didapatkan hasil sebesar $t_{hitung} (24,048) > t_{tabel} (2,021)$ dan $Sig.(0,000) < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, yaitu variabel komunikasi internal mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

- Uji t untuk variabel pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan didapatkan hasil

Hasil pengujian hipotesis uji $F_{hitung} 416,099 > F_{tabel} = 3,23$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan dan komunikasi internal secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

b. Pembahasan

Berikut ini pembahasan dari setiap tujuan penelitian:

1. Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t dan nilai signifikansi diketahui bahwa variabel pelatihan mempunyai t hitung 19,530 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 Artinya adalah bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti apabila pelatihan meningkat maka kinerja karyawan meningkat, sebaliknya apabila pelatihan menurun maka kinerja karyawan menurun. Penelitian sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Simamora dan Henry (2004:274) pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan organisasi dalam mencapai tujuan yang juga disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan yang akan diemban oleh seorang karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Lombok Siregar (2014) yang berjudul "Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi

Jiwasraya (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelatihan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

2. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t dan nilai signifikansi diketahui bahwa variabel komunikasi internal mempunyai t hitung sebesar 24,048 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D Brennan (dalam Effendy, 2003) sebagai pertukaran gagasan diantara para pemimpin dan pegawai dalam suatu organisasi dan lengkap dengan strukturnya yang khas serta adanya pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal didalam organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung. Komunikasi antara atasan dan bawahan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja karyawan, dengan komunikasi yang efektif akan tercipta hubungan yang baik antara atasan dan bawahan.

Maka sangat penting bagi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru untuk menciptakan komunikasi internal yang baik agar hubungan antar karyawan dengan atasan atau sebaliknya, serta hubungan antar karyawan terjalin dengan harmonis agar tidak terjadinya kesalahpahaman dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Nurjaya (2016) yang

berjudul “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mega Tbk. Cabang Makassar”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Komunikasi Internal (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Mega Tbk. Cabang Makassar.

3. Pengaruh Pelatihan dan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji regresi secara simultan menunjukkan hasil signifikan pada variabel pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan sebesar sebesar 0,000 lebih kecil dari toleransi kesalahan = 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,545 untuk pelatihan dan 0,532 untuk komunikasi internal. Dapat diartikan bahwa semakin baik pelatihan dan komunikasi internal maka akan semakin meningkat kinerja karyawan. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung $416,099 > F \text{ tabel } 3,23$ dengan nilai signifikan 0,000 yang memiliki arah positif mengindikasikan bahwa semakin baik pelatihan dan komunikasi internal maka akan semakin meningkat kinerja karyawan.

Besarnya pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,955 yang berarti bahwa pelatihan dan komunikasi internal memiliki kontribusi mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 95,5% sedangkan sisanya sebesar 4,5% dipengaruhi oleh factor lain atau variabel lain diluar variabel penelitian. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa “ada pengaruh antara pelatihan dan komunikasi internal pada karyawan Bagian Administrasi PT. PLN

(Persero) Area Pekanbaru” terbukti dan diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan pelatihan dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan. Pengaruh yang ditimbulkan bersifat positif dan signifikan, artinya bahwa semakin baik pelatihan dan komunikasi internal yang diberikan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pelatihan pada karyawan bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru sudah berjalan dengan efektif dilihat dari 5 dimensi yaitu Pelatih/instruktur, Peserta, Materi, Metode, dan Tujuan. Dimensi pelatih/instruktur menjadi dimensi yang memiliki skor tertinggi, dimana pelatih menguasai materi dan baik dalam menyampaikan materi pelatihan tersebut sehingga peserta dengan mudah memahaminya.
2. Komunikasi internal pada karyawan bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru dinilai sudah berlangsung atau berjalan dengan baik dilihat dari 5 dimensi yaitu Keterbukaan, Empati, Dukungan, Kepositifan, dan Kesamaan. Dimensi empati dan kesamaan menjadi dimensi yang memiliki skor tertinggi, dimana karyawan saling membantu penyelesaian masalah antara unit yang berbeda sehingga hubungan antar sesama karyawan terjalin harmonis dan suasana kekeluargaan pun tercipta, dan juga karyawan memiliki hak

dan kewajiban yang sama di dalam perusahaan hal ini semakin memberikan semangat karyawan agar lebih berprestasi lagi dan memberikan yang terbaik untuk perusahaan.

3. Secara keseluruhan kinerja karyawan pada bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru sudah berjalan dengan maksimal dilihat dari 3 dimensi yaitu Kemampuan, Motivasi, dan Peluang yang sudah diterapkan dengan baik. Dimensi Motivasi menjadi dimensi yang memiliki skor tertinggi dan masuk dalam kategori sangat baik, dimana karyawan memiliki keinginan berprestasi sebagai kebutuhan dan perusahaan memberikan penghargaan atas prestasi tersebut.
4. Melalui pengujian uji t, dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Hal ini berarti jika semakin baik pelatihan yang diterapkan maka semakin baik pula kinerja karyawannya, demikian pula sebaliknya.
5. Melalui pengujian uji t, dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Hal ini berarti jika komunikasi internal berjalan dengan baik maka karyawan akan lebih termotivasi dan bergairah dalam bekerja dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

6. Melalui pengujian uji f, dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan dan komunikasi internal sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Hal ini berarti jika semakin baik pelatihan dan komunikasi internal yang diberikan maka semakin baik pula kinerja karyawannya, demikian pula sebaliknya..

Saran

1. Pelatihan pada karyawan bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru terdiri dari beberapa dimensi salah satunya yaitu peserta pelatihan, dimana pada dimensi tersebut memiliki tanggapan terendah responden terhadap pelatihan. Berdasarkan hal tersebut, perusahaan untuk lebih memperhatikan menyeleksi peserta dan juga peserta merupakan orang-orang yang membutuhkan pelatihan agar pelatihan tersebut tepat pada sasaran.
2. Komunikasi internal pada karyawan bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru terdiri dari beberapa dimensi salah satunya keterbukaan, dimana pada dimensi tersebut memiliki tanggapan terendah responden terhadap komunikasi internal. Komunikasi internal berperan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan, pimpinan harus menciptakan interaksi yang baik kepada karyawan sehingga mereka dapat menyampaikan usulan, harapan, dan aspirasi dengan terbuka.
3. PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru harus tetap

mengevaluasi kinerja karyawan bagian administrasi sebulan sekali, agar karyawan bekerja sesuai dengan kemampuan, motivasi, dan peluang.

4. Untuk seluruh karyawan bagian administrasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Diharapkan pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan sungguh-sungguh dengan memperhatikan materi yang diberikan oleh pelatih, dan mengikuti semua pelatihan yang diberikan perusahaan dengan baik agar dapat menghasilkan kinerja yang maksimal saat melaksanakan tugas.
5. PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru sebaiknya memberikan kesempatan yang merata bagi seluruh karyawan untuk mengikuti pelatihan teknis terutama menyangkut aplikasi penerapan teknologi terbaru, sehingga kedepannya karyawan lebih siap dalam mengantisipasi perkembangan teknologi yang akan diterapkan oleh perusahaan.
6. Pelatihan dan Komunikasi Internal berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru sebaiknya menjaga dan meningkatkan pemahaman atas kebutuhan-kebutuhan karyawan serta memberikan kesempatan yang lebih luas terutama bagi pimpinan level menengah yang secara langsung berhubungan dengan karyawan untuk terus meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alo, Liliweri. 2004. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Mandar Maju : Bandung.
- Analisis Strategi Pengembangan Usaha Pembenihan Udang Vaname (*Litopenaeus vannamei*). Skripsi. IPB.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2001. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Personali*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Basri, A. F. M., dan Rivai, V. 2005. *Performance appraisal*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- Basri, Mohd., dan Fawzi, Ahmad. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Gofinda Persada.
- Bilson, Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Degibson Siagian, Sugiarto. (2000). *Metode Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : Gramedia

- Devi Novitasari dan Rony Ika Setiawan. 2015. *Penengaruh Komunikasi Internal, Pelatihan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Tirta Agung Lodoyo. Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK) Vol. 2, No. 1 (2015)*. STIE Kesuma Negara Blitar.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Gomes, Faustino Cardoso. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta .
- Hasibuan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke 9. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ismala Sari Nurdin. 2016. *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai di Balai Pendidikan dan Pelatihan IV Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Jurnal Administrasi Pendidikan Vol.XXIII No.1 April 2016*.
- Mangkuprawira, Sjafrir , 2003, *Manajemen sumber Daya Manusia Strategik*, Cetakan ke-2, Ghalia, Indonesia.
- Mangkuprawira, Sjafrir. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta Selatan : Ghalia Indonesia.
- Manulang, M., dan Manulandang, Ahm, Marihot. *Manajemen Personalialia*. Jogjakarta: Press.
- Marthis dan Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ad. Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Marwansyah. 2003. *Manajemen sumber daya manusia*. Alfabeta:Bandung.
- Nawawi, Hadari. (2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurjaya. 2016. *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mega Tbk Cabang Makasar. Jurnal Economix Volume 4 Nomor 2 Desember 2016*. STIE Tri Dharma Nusantara Makassar.
- Prawirosentono.S, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE, Yogyakarta.
- Rahmad Restu Udayanto, I Wayan Bagia, dan Ni Nyoman Yulianthini. 2015. *Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Coca Cola*. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 3 Tahun 2015).

- Ridwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ridwan & Sunarto. 2012. *Pengantar Statistika Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Ruky, Ahmads. 2006. *SDM Berkualitas*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama.
- Sinambela. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Sinambela. 2016. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Soedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono.2006.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Edisi 19. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi Prawirosentono.1999. *Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan)*, Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama. Yogyakarta;BPFE
- Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 2012. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Ed. 1. Jakarta: Rajawali Pers
- Umar H. 2001. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Veithzal, Rivai. 2005, “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Jakarta , Raja Grafindo Persada.
- Veithzal, Rivai. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Veithzal, Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.
- Wibowo . (2014) . *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers.
- Yuliati, Evi. 2009. *Analisis Strategi Pengembangan Usaha Pembenihan Udang Vaname (Litopenaeus vannamei)*. Skripsi. IPB.