HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DENGAN KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KAB. BENGKULU TENGAH

Oleh:

Nurlaila Hasana
Ida Anggriani
Andriyani Prawitasari
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

Abstract: *Communicating is importance for everyone inside organization. All members in the organization must use communications to perform tasks. The process of communication that occurs in the organization especially internal communication is an important factor in creating an effective organization with to improve employee performance. Internal communication is well established can strengthen relationships among employees and generate trust, confidence, openness, honesty, security support, satisfaction work. The purpose of this study is to determine the relationship of internal communication with the performance of employees at the Office of Revenue Management Finance and Regional Assets Bengkulu Tengah District. The method of analysis used is the validity and reliability test, rank spearman correlation, hypothesis test. The result of spearman rank correlation analysis obtained by spearman rank correlation value 0,96 is 0,800 - 1,000 interval, it means relationship between internal communication (X) with performance of officer of Revenue Service, Financial Management and Asset of Regency of Bengkulu Tengah is very strong and test value t obtained significant results where the significant value in the table is 0,000 and the value of t count 37.87> t table 1.99 means Ho is rejected and Ha accepted so it is proven that internal communication has a significant relationship with the performance of employees on the Office of Revenue, Financial Management and Assets Region of Bengkulu Tengah Regency.*

Keywords: *Internal Communication, Employee Performance*

Pendahuluan

Sumber daya manusia di organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada kinerja yang ada di organisasi tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, atasan suatu instansi hendaknya senantiasa menciptakan kondisi yang mendukung terjadinya komunikasi yang efektif antara atasan dengan pegawai maupun antara pegawai itu sendiri. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Dengan terjalinnya komunikasi yang baik maka suasana kerja dapat berlangsung secara nyaman, pendelegasian tugas juga dapat berlangsung secara baik, hubungan antara individu dapat juga terjalin dengan baik sehingga diharapkan akan memberikan pengaruh positif pada peningkatan kinerja pegawai.

Berkomunikasi adalah hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh semua orang termasuk dalam organisasi seluruh anggota dalam organisasi harus menggunakan komunikasi untuk mengerjakan tugas dalam suatu organisasi, proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi khususnya komunikasi internal merupakan faktor penting dalam menciptakan organisasi yang efektif dengan kinerja pegawainya yang baik. Komunikasi internal yang terjalin dengan baik dapat mempererat hubungan antar pegawai dan menimbulkan rasa percaya, keyakinan, keterbukaan, kejujuran, dukungan keamanan, kepuasan kerja.

Dalam perkembangan terutama di era demokrasi dan transparansi, komunikasi internal yang efektif tidak lagi dapat dipandang sebelah mata. Tidak dapat dipungkiri bahwa ketika manejemen sukses dalam menerapkan komunikasi yang baik dan efektif di dalam organisasi, baik itu komunikasi dengan atasan, bawahan maupun rekan kerja sangatlah besar kemungkinan kinerja pegawai akan meningkat dan tentunya akan memberikan dampak positif pada organisasi.

Dalam suatu organisasi baik pegawai maupun pimpinan perlu mempelajari tentang teori komunikasi dalam organisasi, agar proses komunikasi akan berjalan dengan lancar. Pesan, ide, gagasan serta timbal balik dapat diterima dan dipahami dengan jelas sehingga tugas-tugas dapat dikerjakan dengan baik. Bila komunikasi internal berjalan

dengan efektif dan dapat mencapai tujuan keharmonisan dalam organisasi maka tujuan baik itu secara personal atau secara organisatoris dapat dicapai secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

Pegawai yang memiliki kemampuan baik dalam mengolah komunikasi internal dalam perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi maka akan dapat memperoleh dan menyelesaikan tugasnya dengan baik, dan tugas-tugas yang dikerjakan oleh pegawai pun akan dapat mudah dipahami dan dimengerti oleh pihak lain sehingga dapat menunjang kelancaran aktivitas pegawai dan pada akhirnya kinerja pegawai juga dapat ditingkatkan.

Saat ini berbagai kegiatan telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah untuk mewujudkan proses komunikasi internal yang baik, diantaranya dengan melakukan rapat kerja, rapat bulanan, pembentukan kepanitiaan kerja dan melakukan komunikasi internal melalui media komunikasi seperti surat edaran, telepon, handphone, papan pengumuman, instruksi, memo dan sebagainya.

Berdasarkan latar belakang serta upaya yang dilakukan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dalam mewujudkan komunikasi internal yang baik dan terintegrasi secara keseluruhan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Hubungan komunikasi internal dengan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah.

Kajian Teori

Komunikasi internal

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.

Dengan komunikasi yang baik akan dapat diselesaikan problem-problem yang terjadi dalam perusahaan. Manajemen terbuka akan mendorong terciptanya pemeliharaan keamanan dan kesehatan yang baik dari para karyawan. Konflik yang terjadi dapat diselesaikan melalui musyawarah dan mufakat. Disinilah pentingnya komunikasi dalam menciptakan pemeliharaan karyawan dalam perusahaan.

Komunikasi adalah sebuah proses dimana pihak tertentu menyampaikan kepada pihak lain, pandangannya, keinginannya, pendiriannya dengan harapan bahwa pihak yang dihubungi itu dapat mengerti dan melaksanakan tindakan-tindakan sesuai dengannya.[1]

Komunikasi dalam pengertian lain adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia (2) melalui pertukaran informasi (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain (4) serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.[2]

Komunikasi adalah Suatu alat pengalihan informasi dari komunikator kepada komunikan agar antara mereka terdapat interaksi. Interaksi terjadi jika komunikasi efektif atau dipahami.[3]

Dari beberapa pengertian di atas menunjukkan bahwa pengertian komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

Komunikasi yang terjadi di lingkungan intern organisasi disebut komunikasi internal. Komunikasi internal adalah komunikasi antar manajer dengan komunikan yakni para pegawai yang terjadi dalam ruang lingkup organisasi dan mendapatkan timbal balik[4]

Agar komunikasi dapat mencapai sasarannya, maka perusahaan dapat menggunakan metode komunikasi yang tepat untuk menunjang keberhasilan dari metode komunikasi yang digunakan. Menurut Lawrence D. Brenun komunikasi internal didefenisikan sebagai berikut "*Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of idean horizontally and vertikally with the firm which gets work done (operation and management*). Artinya komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara administrator dan pegawai dalam suatu perusahaan atau jawatan

[1]Winardi,*Motivasi dan pemotivasian dalammanajemen*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2002), hlm. 213

[2]Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2009), hlm.19

[3] Hasibuan, Malayu S., *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006),hlm. 181

[4] Devito, Joseph, *The Interpersonal Communication Book Elevent Edition*. USA: Pearson Education, 2007),hlm. 239

yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).[5]

Ciri dari komunikasi intemal adalah berstruktur atau berhierarki, karena didalam organisasi terdapat jenjang kepangkatan atau garis hierarki yang menyebabkan adanya pegawai yang memimpin dan yang dipimpin, maka dalam manajemen tidak saja terjadi komunikasi antara pegawai yang sama status atau pangakatnya tetapi juga antara yang memimpin dan yang dipimpin. Komunikasi ini merupakan struktur yang vertikal dan juga dalam komunikasi ini dikenal dengan adanya komunikasi formal dan komunikasi informal.

Komunikasi formal mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Komunikasi informal arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut. Proses hubungan komunikasi informal tidak mengikuti jalur struktural, sehingga bisa terjadi seseorang yang struktur formalnya berada di bawah dapat berkomunikasi dengan seseorang yang berada di tingkat pimpinan.

Komunikasi internal dibagi menjadi dua bentuk yaitu :[6]

1. Komunikasi vertikal
   a. Komunikasi dari atas ke bawah (*Upward Communication*)

      Komunikasi kebawah adalah peroses komunikasi dari atasan (pimpinan) kebawah. Dalam proses komunikasi kebawah ini pimpinan atau atasan akan memberikan instruksi, petunjuk, pengarahan, informasi penjelasan dan lain-lain pada bawahan.

   b. Komunikasi dari bawah ke atas (*Downward Communication*)

      Komunikasi dari bawah keatas (*dawnward communication*) adalah proses komunikasi dari bawahan keatasan atau pimpinan. Dalam proses komunikasi keatas tersebut bawahan memberikan laporan, informasi, gagasan, sasaran dan

[5] Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu, Teori dan filisafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005), hlm.123-124

[6] Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu, Teori...*, hlm.123

sebagainya pada pimpinan atau atasan. Gabungan komunikasi keatas dan kebawah ini disebut komunikasi dua arah.

2. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal terjadi antara individu-individu dengan pegawai yang mempunyai status atau peringkat yang sama dalam struktur organisasi misalnya: komunikasi antar staff, komunikasi antar pegawai menengah.

Secara umum pola komunikasi dapat dibedakan kedalam saluran komunikasi formal dan non formal, yaitu :[7]

1. Saluran Komunikasi Formal

a. Komunikasi dari atas ke bawah

Seorang manajer yang menggunakan jalur komunikasi dari atas ke bawah memiliki tujuan untuk mengarahkan, mengkoordinasikan, memotivasi, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah. Oleh karena berbentuk perintah, instruksi, maupun prosedur untuk dijalankan para bawahannya, maka perlu penggunaan satu bahasa yang sama, sederhana, tidak bertele-tele dan mudah dipahami.

Komunikasi dari atas ke bawah dapat berbentuk lisan maupun tulisan. Komunikasi secara lisan dapat berupa percakapan biasa, wawancara formal antara supervisor dengan karyawan atau dapat juga dalam bentuk pertemuan kelompok. Disamping itu komunikasi dari atas ke bawah dapat berbentuk memo, manual pelatihan, buku petunjuk karyawan maupun buletin.

b. Komunikasi dari bawah ke atas

Dalam struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas berarti alur informasi berasal dari bawahan menuju ke atasan. Partisipasi bawahan dalam proses pengambilan keputusan akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Untuk mencapai keberhasilan komunikasi dari bawah ke atas, para manajer harus benar-benar memiliki rasa percaya kepada para bawahannya. Kalau tidak,

[7] Purwanto,*Psykologi komunikasi*. (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2003), hlm.27

informasi sebagus apapun dari bawahan tidak akan bermanfaat baginya, karena yang muncul hanyalah kecurigaan atau ketidakpercayaan terhadap informasi tersebut.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal atau lateral adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi dan mem-berikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar. Komunikasi horizontal bersifat koordinatif di antara mereka yang memiliki posisi sederajat baik di dalam satu departemen maupun diantara beberapa departemen.

d. Komunikasi Diagonal

Bentuk komunikasi diagonal memang agak lain dari beberapa bentuk komunikasi sebelumnya. Komunikasi diagonal melibatkan komunikasi antara dua tingkat (level) organisasi yang berbeda. Contohnya adalah komunikasi formal antara manajer produksi dengan bagian promosi dan lain-lain.

2. Saluran Komunikasi Informal

Bagan organisasi formal akan dapat menggambarkan informasi yang ada sesuai dengan jalur hirarki yang ada. Namun dalam praktek, nampaknya garis-garis dan kotak-kotak yang tergambar dalam struktur organisasi tidak mampu mencegah orang-orang dalam suatu organisasi untuk saling bertukar informasi antara yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, keberadaan jaringan komunikasi informal dalam suatu organisasi tak dapat dielakkan. Jaringan ini dapat pula digunakan oleh para manajer untuk memantau para karyawannya dalam melakukan tugas pekerjaan.

Kinerja

Menurut asal-usul kata, kinerja adalah terjemahan dari *performance* yang berasal dari bahasa inggris, yang definisinya adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan menekankan pada peningkatan kualitas dan pemahaman dan perubahan yang dibutuhkan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia kinerja

berarti (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, dan (3) kemampuan kerja.[8] Performance atau kinerja berarti pertunjukan, perbuatan, dan hasil.[9]

Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau kelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut. Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya.

Kinerja adalah merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.[10] Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.[11] Pengukuran kinerja individu meliputi : kuantitas hasil, kualitas hasil, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran, kemampuan bekerja sama.[12]

Dengan demikian kinerja dapat dilihat dari beberapa dimensi yang berbeda yang pertama adalah kinerja sebagai hasil *(output)* yaitu menilai kinerja dengan melihat apa yang telah dicapai oleh seseorang. Kedua adalah kinerja dilihat dari aspek prosesnya, bagaimana prosedur-prosedur yang telah dilaluinya dan ditempuh seseorang dalam menyelesaikan tugasnya. Dan dimensi lain adalah ditinjau dari aspek konstektualnya yakni kemampuannya sendiri *(personal ability)* yang dimiliki oleh seseorang karyawan. Hal mana diyakini bahwa jika seseorang mampu mengerjakan tugasnya maka diharapkan kinerja juga akan baik.

Kinerja secara formal didefinisikan sebagai kuantitas dan kualitas pencapaian tugas baik yang dilakukan secara individu, kelompok maupun organisasi. Aspek kuantitas ini

[8] Nawawi, Hadari, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif* Yogyakarta: Gadjah Mada Univesity Press, 2008), hlm.63

[9] Echol dan Shandily, *Kamus Inggris Indonesia,* (Jakarta: PT. Gramedia, 2000),hlm.34

[10] Sulistiyani, Ambar Teguh, *Manajemen Sumber Daya Manusia.* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003),hlm.223

[11] Wibowo, *Manajemen Kinerja,* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007),hlm. 7

[12] Mathis dan Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2006),hlm.378

mengacu pada beban kerja yang telah ditetapkan sedangkan aspek kualitas kerja dapat dilihat dari hasil akhir secara keseluruhan.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.[13] Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan wadah yang telah ditentukan kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan dari kumpulan beberapa pengertian kinerja diatas menurut para ahli maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil-hasil dari pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Dapat dipahami bahwa pengertian kinerja tidak terbatas pada kinerja individu saja, tetapi juga kinerja kelompok/tim dan kinerja organisasi, yang pada dasarnya bersumber dari kinerja individu.

Proses komunikasi yang ideal agar tercapainya kinerja pegawai yang baik memiliki beberapa ciri :[14]

1. Bisa menghasilkan efektivitas yang lebih besar.
2. Dapat menempatkan orang-orang pada posisi yang seharusnya (*the right man on the right place*).
3. Mampu meningkatkan keterlibatan, motivasi dan komitmen setiap organisasi.
4. Dapat menghasilkan hubungan dan saling pengertian yang lebih baik antara atasan dan bawahan, antar rekan kerja serta antara orang-orang dalam organisasi dan diluar organisasi.
5. Mampu membantu setiap individu dalam organisasi memahami perlunya perubahan, yaitu berkenaan bagaimana mengelolah perubahan tersebut dan bagaimana mengurangi penolakan terhadap perubahan.

[13] *Bastian*, Indra, *Akuntansi Sektor Publik*, (Yogyakarta :BPFE Universitas Gajah Mada, 2001), hlm.329

[14]Tjiptono, Fandi, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta : Andi, 2004),hlm.28

Pengukuran kinerja sangat penting bagi pegawai dan organisasi. Ukuran kinerja individu berikut ini :[15]

1. Kuantitas, dinyatakan dalam bentuk output atau persentase antara output aktual dengan output yang menjadi target.
2. Kualitas, dinyatakan dalam bentuk pengawasan kualitas yang bervariasi diluar batas, jumlah keluhan yang masih dalam batas yang dapat dipertimbangkan untuk ditoleransi.
3. Produktifitas, diukur sebagai output per pekerja.
4. Ketepatan waktu, dinyatakan dalam bentuk pencapaian batas waktu pengiriman, jumlah unit yang dapat diselesaikan tepat waktu.

Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja.[16] Apabila kinerja tiap individu atau pegawai baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

Faktor-faktor kinerja juga terdiri dari faktor internal dan eksternal. faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor yang mempunyai kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi internal dan eksternal. Semua ini dapat mempengaruhi kinerja sesseorang.

Untuk mencapai tujuan kinerja pegawai maka dapat dinilai dari tiga hal, meliputi: penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan, adanya standar pelaksanaan kerja, praktis (mudah dipahami atau dimengerti pegawai atau penilai).[17]

Terdapat berbagai faktor kinerja pegawai, antara lain:[18]

[15] Wibowo, *Manajemen Kinerja...*,337

[16] Hasibuan, Malayu S., *Manajemen Dasar*..., hlm.94

[17] Notoatmojo, Soekidjo, *Pengembangan sumber daya manusia.* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003), hlm.143

[18] Nitisemito, Alex S., *Manajemen Personalia.* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 109

1. Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
2. Penempatan kerja yang tepat
3. Pelatihan dan promosi
4. Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
5. Hubungan dengan rekan kerja
6. Hubungan dengan pemimpin

Kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu:[19]

1. Efektifitas

   Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.
2. Disiplin

   Yaitu taat pada hukum dan aturan yang belaku. Disiplin pegawai adalah ketaatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.
3. Inisiatif

   Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif pegawai merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja pegawai.
4. Tanggung jawab

   Merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang

Untuk mengukur kinerja dengan baik maka harus menggunakan kriteria yang tepat supaya dapat mengetahui kinerja yang sebenarnya yang telah dicapai oleh anggota kelompok. lndikator kinerja diantaranya adalah :[20]

1. Kemampuan (*capability*) Adalah kemampuan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas.
2. Prakarsa inisiatif (*initiative*) Yakni bersemangat dalam rnenyelesaikan tugasnya, Serta kemampuan dalam membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.
3. Ketepatan waktu (*lime accuracy*) Adalah ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Kualitas hasil kerja (*quality of work*) Kualitas kerja adalah menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.

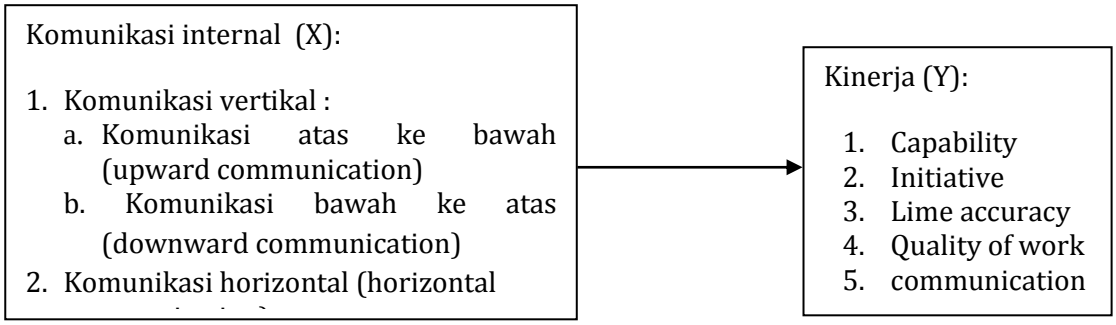
[19]Prawirosentono, Suyadi, *Kebijakan kinerja karyawan.* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm.27

[20] Sulistiyani, Ambar Teguh, *Manajemen Sumber*..., hlm. 225

5. Komunikasi (*Communication*) Adalah adanya interaksi satu sama lain untuk mendukung aktifitas kerja yang sedang dijalani.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan penilaian kinerja merupakan bagian integral dari proses penilaian yang meliputi : penerapan sasaran kinerja yang spesifik, terukur, memiliki tingkat pembahan, terbatas waku, adanya pengarahan dan dukungan atasan. Pegawai bersama atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran dan standar kinerja yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Peningkatan kinerja pegawai perseorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan

Kerangka Analisis



Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah : ”Komunikasi internal mempunyai hubungan signifikan dengan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Pengolahan data menggunakan SPSS.19 for windows, dan digunakan uji validitas dan reliabilitas. Berikut adalah uji validitas dan reabilitas penelitian :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen penelitian instrumen tersebut dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuannya. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor item dengan skor totalnya. Analisis butir-butir pernyataan secara empiris oleh koefisien validitas yang disebut dengan *corrected item total correlation* atau koefisien korelasi

item terkoreksi total. Kemudian koefisien korelasi hasil analisis dibandingkan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Sugiyono dengan prosedur uji Jika r hitung > 0,300.Pernyataan dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari 0,300.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. 19 maka dapat diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X)

Pernyataan Variabel Komunikasi Internal	Koofisien Validitas > 0,300	Keterangan
1. Pegawai mengerti arahan yang diberikan oleh atasan	0,451	Valid
2. Pimpinan mengatakan secara jujur kondisi organisasi	0,586	Valid
3. Pimpinan memberikan petunjuk dan informasi secara terbuka kepada pegawai	0,341	Valid
4. Atasan memahami apa yang telah dikerjakan oleh pegawainya	0,713	Valid
5. Pegawai menjelaskan hasil pekerjaannya dengan baik kepada atasan	0,786	Valid
6. Pegawai senantiasa berkata jujur dalam setiap permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan kepada pimpinan	0,596	Valid
7. Pegawai menerima penghargaan dari pimpinan atas usaha pegawai dalam bekerja dengan baik	0,546	Valid
8. Pegawai saling berkomunikasi satu sama lain antar sesama pegawai	0,502	Valid
9. Pegawai saling berkata jujur dalam pekerjaan antar sesama pegawai.	0,565	Valid
10. Pegawai bekerja sama dalam melaksanakan pekerjaan	0,512	Valid

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel komunikasi internal (X) adalah valid, hal ini dibuktikan bahwa seluruh nilai pada tiap-tiap item pernyataan lebih besar daripada 0,300.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)

Pernyataan Variabel Kinerja	Koofisien Validitas > 0,300	Keterangan
1. Pegawai bekerja sama dalam menyelesaikan tugas tugas yang diberikan dalam organisasi	0,391	Valid
2. Pegawai ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pekerjaan yang harus dikerjakan bersama	0,535	Valid
3. Pegawai memiliki semangat yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai.	0,301	Valid
4. Pegawai memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu	0,623	Valid
5. Pegawai tidak pernah terlambat datang ke kantor.	0,622	Valid
6. Pegawai selalu menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu	0,407	Valid
7. Pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai memiliki ketepatan yang tinggi	0,493	Valid
8. Pegawai terampil dalam menyelesaikan pekerjaan secara baik dan benar	0,474	Valid
9. Pegawai saling berkomunikasi satu sama lain untuk menyelesaikan pekerjaannya.	0,445	Valid
10. Pegawai memahami pesan yang disampaikan baik dari rekan kerja sesama pegawa maupun dari atasan yang menyangkut maslaah pekerjaan.	0.479	Valid

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kinerja (Y) adalah valid, hal ini dibuktikan bahwa seluruh nilai pada tiap-tiap item pernyataan lebih besar daripada 0,300.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik pengukuran *cooficient alpha cronbach*, yakni instrumental dinyatakan reliabel (handal) jika *cooficient alpha cronbach*> 0,60 (Sekaran, 2002:99). Adapun prosedur uji reabilitas adalah jika *alpha (α) cronbach* < 0,60 maka instrument tidak reliabel, dan jika alpha (α) cronbach > 0,60 maka instrument reliabel.

Berikut adalah tabel hasil *alpha (α) cronbach* berdasarkan

hasil penelitian melalui SPSS. 19 :

Tabel 3. Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Nilai *alpha (α) cronbach* > 0,60	Keterangan
Komunikasi Internal	0,854	Reliable
Kinerja	0,803	Reliable

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan maka diketahui bahwa hasil nilai *alpha (α) cronbach* yang dihasilkan dari kedua variabel yang diajukan dalam penelitian adalah lebih besar daripada 0,60, maka dengan demikian seluruh variabel penelitian reliabel.

2. Korelasi Rank Spearman

Peneliti menggunakan analisis korelasi rank spearman untuk mengatahui hubungan variabel komunikasi internal (X) dengan kinerja (Y) pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah.

Korelasi Spearman Rank digunakan untuk mencari hubungan atau menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antara variabel tidak harus sama, peneliti menggunakan aplikasi SPSS. 19 untuk memperoleh nilai koofisien korelasi yang dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Koofisien korelasi Rank Spearman

			komunikasiinternal	Kinerja
Spearman's rho	komunikasi_internal	Correlation Coefficient	1.000	.961**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	75	75
	Kinerja	Correlation Coefficient	.961**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	75	75

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

Sumber : Hasil Penelitian SPSS 19. 2015

Dari hasil analisis korelasi rank spearman tersebut maka dapat terlihat bahwa nilai ρ sebesar 0,961 berada pada interval 0,80 – 1,000 berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat, artinya hubungan antara komunikasi internal (X) dengan pegawai kinerja Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah adalah sangat kuat.

3. Uji Hipotesis

Peneliti menggunakan SPSS. 19 untuk memperoleh nilai uji t yang terlihat pada tabel koofisien korelasi berikut :

Tabel 5. Tabel koofisien uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-1.419	1.104		-1.286	.203			
	kinerja	1.031	.027	.975	37.875	.000	.975	.975	.975

a. Dependent Variable: komunikasi_internal

Sumber: Hasil Penelitian, SPSS.19, 2015

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa nilai uji t memperoleh hasil yang signifikan dimana nilai signifikan pada tabel adalah 0,000 atau tingkat signifikan kurang dari 0,05 dan nilai t hitung 37,87 > t tabel 1,99 artinya Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat diartikan bahwa komunikasi internal memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai.

Setiap pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah diharapkan dapat berkomunikasi secara efektif dan mampu menerima atau mempersepsi informasi baik dari atasan, rekan kerja maupun bawahannya dengan baik, sehingga tidak terjadi miskomunikasi. Komunikasi merupakan saluran untuk melakukan dan menerima pengaruh, mekanisme perubahan, alat untuk mendorong, mempertinggi motivasi dan juga perantara serta sarana dimana Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah akan dapat mencapai tujuannya.Komunikasi merupakan aktivitas dasar pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah. Dengan berkomunikasi, pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dan dalam pelaksanaan pekerjaan yang terjadi pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah. Dengan komunikasi yang baik akan dapat diselesaikan problem-problem yang terjadi padaDinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah. Manajemen terbuka akan mendorong terciptanya kinerja yang baik dari para pegawai. Konflik yang terjadi dapat diselesaikan melalui musyawarah dan mufakat yang diadakan oleh pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten

Bengkulu Tengah. Disinilah pentingnya komunikasi dalam menciptakan pemeliharaan pegawai agar dapat merasakan kenyamanan dalam bekerja dan agar pegawai mengerti apa yang harus dilakukan maupun kegiatan yang seharusnya tidak dilakukan.

Dapat diketahui bahwa komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara administrator dan pegawai dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jabatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung.[21] Sejalan dengan pendapat tersebut, penelitian pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah telah membuktikan bahwa dengan komunikasi internal yang baik maka akan mempengaruhi hal-hal lain yang juga akan dapat berjalan dengan baik seperti meningkatkan kualitas kinerja yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Dengan pengorganisasian komunikasi internal dalam Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah yang baik maka pegawai merasakan bahwa pegawai dapat mengerti dengan apa yang di arahkan oleh pimpinan.

Dari hasil penelitian melalui kuesioner yang telahg diisi oleh responden yang merupakan pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah, pegawai merasakan bahwa pimpinan yang memimpin Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah adalah sosok pimpinan yang jujur dan transparan, karena pimpinan selalu memberikan petunjuk serta informasi secara terbuka tanpa ada yang ditutupi oleh pimpinan. Selain pimpinan pegawai juga merasakan bahwa pegawai merasa telah memahami apa yang telah dikerjakan oleh pegawai.

Dari hasil analisis korelasi rank spearman maka dapat terlihat bahwa nilai korelasi rank spearman sebesar 0,96 berada pada interval 0,800 – 1,000 berada, artinya hubungan antara komunikasi internal (X) dengan pegawai kinerja Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah pada tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kata lain bahwa jika komunikasi internal ditingkatkan dengan baik maka kinerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah akan meningkat pula. Dari nilai uji t diperoleh hasil yang

[21] Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu, Teori*..., hlm. 124

signifikan dimana nilai signifikan pada tabel adalah 0,000 atau nilai t hitung 37,87 > t tabel 1,99 artinya Ho ditolak dan Ha diterima sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti bahwa komunikasi internal memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah.

Dari hasil pengujian dan hasil korelasi tersebut maka dapat diketahui dengan adanya komunikasi internal yang baik maka pegawai merasakan bahwa kualitas kinerja yang dimiliki oleh pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah juga meningkat dengan baik dan berhasil memperoleh tujuan yang diharapkan oleh Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kabupaten Bengkulu Tengah. Efektivitas komunikasi internal Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah perlu ditingkatkan dari waktu ke waktu demi tercapainya tujuan dari Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah, karena pada dasarnya pegawai merupakan unsur terpenting sebagai motor penggerak kegiatan yang ada pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah, maka pemeliharaan hubungan yang terus menerus dan serasi antar pegawai dan pimpinan juga harus ditingkatkan. Dengan komunikasi internal yang baik dan efektif maka pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah akan dapat menyukai pekerjaannya dan pegawai akan bersedia untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi pegawainya.

Kesimpulan

Dari hasil analisis korelasi rank spearman maka dapat terlihat bahwa nilai korelasi rank spearman sebesar 0,96 berada pada interval koefisien korelasi antara 0,800 – 1,000 berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat, artinya komunikasi internal mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kabupaten Bengkulu Tengah. Sedangkan uji hipotesis terbukti bahwa komunikasi internal memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu.

Saran

Diharapkan pimpinan dapat lebih meningkatkan kondisi/saluran komunikasi yang efektif baik secara vertikal (komunikasi atasan ke bawahan dan komunikasi bawahan ke atasan) maupun komunikasi horizontal (sesama rekan kerja yang mempunyai status atau peringkat yang sama) di lingkungan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kabupaten Bengkulu Tengah, sehingga kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi. Setiap pegawai diharapkan dapat berkomunikasi secara efektif dengan meningkatkan kemampuan intelektual sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan sehingga mampu menerima atau mempersepsi informasi baik dari atasan, rekan kerja maupun bawahannya dengan baik, sehingga tidak terjadi miskomunikasi.

Daftar Pustaka

Bastian, Indra. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Universitas Gajah. Mada. 2001

Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.2009

Devito, Joseph.*The Interpersonal Communication Book Elevent Edition*. USA: Pearson Education.2007

Dina Nurhayati. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kerajinan AKP CRAFT Bantul*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. 2008

Echol dan Shandily. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia. 2000

Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan filisafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2005

Hasibuan, Malayu S.*Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah.* Jakarta: Bumi Aksara. 2006

Herman, Sofiandi. Iwa Garniwa. *Perilaku organisasional.* Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007

Keban. Yeremias. T. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gaya Media. 2004

Mathis dan Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : CV Pustaka Setia. 2006

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2008

Nawawi, Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang*

Kompetitif Yogyakarta: Gadjah Mada Univesity Press. 2008

Nitisemito, Alex S. *Manajemen Personalia.* Jakarta: Ghalia Indonesia. 2001

Notoatmojo, Soekidjo. *Pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2003

Prawirosentono, Suyadi. *Kebijakan kinerja karyawan.* Jakarta: Pustaka Pelajar. 2009

Purwanto. *Psykologi komunikasi.* Jakarta: Remaja Rosdakarya. 2003

Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 1998

Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi.* Jakarta : Pustaka Gramedia. 2008

Sari, Irine Diana. *Manajemen Pemasaran Usaha kesehatan*. Yogyakarta : Mitra Cendikia. 2008

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung : CV. Alfabeta. 2008

Sulistiyani. Ambar Teguh. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta : Graha Ilmu. 2003

Suprapto. J. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002

Sekaran, Uma. *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta : Salemba Empat. 2002

Tjiptono, Fandi. *Manajemen jasa.* Yogyakarta : Andi. 2004

Wibowo, *Manajemen Kinerja.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2007

Wirawan, *Budaya dan iklim Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat. 2009

Winardi, *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen,* Jakarta: Rajawali Pers. 2000