

## PENGARUH KOMUNIKASI YANG EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (Persero) PALEMBANG

Efniar<sup>1</sup>, Violeta Nirmala<sup>2</sup>

AMIK Bina Sriwijaya, Palembang, Sumatera Selatan<sup>1,2</sup>

Email : [efniarhasan@gmail.com](mailto:efniarhasan@gmail.com), [violetanirmalarly@gmail.com](mailto:violetanirmalarly@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article History

Submission : 13 Januari 2024

Review : 18 Januari 2024

Revised : 19 Januari 2024

Accepted : 21 Januari 2024

Publish : 21 Januari 2024

#### Keywords :

*Komunikasi yang efektif,  
Kinerja karyawan*

### ABSTRACT

*This research tests the analysis of the influence of effective communication on employee performance. The results obtained from regression analysis using the SPSS version 22 tool show that there is an influence of effective communication on employee performance where the R results in simple linear regression analysis show a correlation between two independent variables and one dependent variable. The R number obtained is 0.448, meaning that the correlation between the human resource competency variables is 0.448. This means that there is a strong relationship because the value is close to 1. Meanwhile, the R Square (R<sup>2</sup>) results show the value of the coefficient of determination. This figure will be converted into a percentage, which means the percentage contribution of the influence of the dependent variable. The R<sup>2</sup> value is 0.238, meaning that the influence of effective communication on employee performance is 23.8%, while the rest is influenced by other variables not included in this research. The data obtained in this research comes from the answers to questionnaires distributed to each respondent. The analysis model used is the independent variable model, namely: Effective communication (X) while the dependent variable is Employee Performance (Y). According to the results of statistical analysis, the results of the linear regression equation  $Y = 47.205 + 0.338X$  shows that the effective communication variable (X) has a significant influence in improving employee performance (Y).*

### ABSTRAK

Penelitian ini menguji analisis tentang Pengaruh Komunikasi yang efektif terhadap kinerja karyawan. Hasil yang didapat dari analisis regresi dengan menggunakan alat SPSS versi 22 menunjukkan bahwa ada pengaruh dari Komunikasi yang efektif terhadap kinerja karyawan dimana hasil R dalam analisis regresi linier sederhana menunjukan korelasi yaitu antara dua variabel independent terhadap satu variabel dependent. Angka R didapat 0,448 artinya korelasi antara variabel kompetensi sumber daya manusia sebesar 0,448 hal ini bearti terjadi hubungan yang kuat karena nilainya mendekati 1. Sedangkan hasil R Square (R<sup>2</sup>) yaitu menunjukan nilai koefisien determinasi. Angka ini akan di ubah ke bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel dependent. Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,238 artinya pengaruh komunikasi yang efektif terhadap kinerja terhadap karyawan sebesar 23,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bersumber dari jawaban-jawaban kuisioner yang dibagikan

terhadap setiap responden. Model analisis yang digunakan adalah model variabel bebas yaitu : Komunikasi yang efektif (X) sedangkan variabel terikatnya Kinerja Karyawan (Y). sesuai dengan hasil analisis statistik didapat hasil persamaan regresi linier  $Y = 47,205 + 0.338 X$ , menunjukkan variabel komunikasi yang efektif (X) memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan (Y).

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, ditempat kerja dan lingkungan masyarakat. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri lagi, begitu juga halnya bagi suatu norganisasi atau perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Kinerja karyawan tersebut ditunjang oleh banyak faktor, salah satunya dengan komunikasi. Untuk mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan adanya komunikasi yang efektif, sehingga kinerja karyawan dapat berjalan dengan maksimal. Untuk mewujudkan komunikasi yang efektif, diperlukan transmisi data dan ketrampilan tertentu dari pengirim atau penerima informasi. Ketrampilan tersebut meliputi ketrampilan membaca, menulis, mendengar, berbicara dan lain-lain. Dengan keterampilan tersebut akan membuat sukses pertukaran informasi. Untuk menjadi manajer maupun diperlukan keterampilan tersebut walaupun dalam ukuran yang berbeda.

Efektivitas komunikasi perlu ditingkatkan demi tercapainya komunikasi yang baik antar jabatan dalam suatu organisasi. Tugas manajer dalam memimpin perusahaan dapat berjalan dengan maksimal jika menggunakan komunikasi yang jelas, baik dan efektif dalam berhubungan dengan karyawan. Komunikasi yang jelas dan efektif akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat menguntungkan perusahaan. Penulisan makalah ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh komunikasi yang efektif terhadap kinerja karyawan. Manusia merupakan unsur yang terpenting dalam suatu organisasi, maka pemeliharaan hubungan yang terus-menerus dan serasi antara manajer dengan karyawan dalam setiap organisasi menjadi sangat penting. Pemeliharaan hubungan tersebut adalah menyangkut komunikasi yang efektif dalam organisasi agar dapat tercapai kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang terbuka dan efektif dapat dianggap sebagai aset bagi sebuah yang jujur, langsung dari manajemen dan bekerja dengan manajemen dalam tim yang organisasi.

Komunikasi yang terbuka dan efektif dapat dianggap sebagai aset bagi sebuah organisasi. Methodist Hospital di Houston dimasukkan dalam buku terlaris Robert Levering dan Milton Moskowitz berjudul *The 100 Best Companies to work for in America* edisi tahun 2013. Charles E. McDonald, pengawas rumah sakit, mengatakan kepuasan kerja karyawan adalah faktor utama dari struktur komunikasi yang menonjol dari rumah sakit. Karyawan menerima komunikasi yang jujur, langsung dari manajemen dan bekerja

dengan manajemen dalam tim yang kompak yang berkomunikasi secara terbuka dan sering (James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr, 2016:222).

Menurut Mathis & Jackson (2017: 17), kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari seberapa efektif produk tersebut dan bagaimana pelayanan organisasi diteruskan kepada para pelanggan. Oleh karena itu, kinerja yang maksimal dari setiap karyawan amat diperlukan diperusahaan ini mengingat produk yang dihasilkan adalah berupa jasa dan kepuasan pelanggan juga merupakan hal yang utama bagi perusahaan. Untuk menghasilkan kinerja yang diinginkan, komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan mutlak diperlukan, Komunikasi juga dapat mempengaruhi kelangsungan kegiatan perusahaan secara berkesinambungan karena menyangkut bagaimana atasan memotivasi, memberi perintah, dan memimpin karyawannya. Sebaiknya komunikasi yang tidak efektif dapat menghambat peningkatan kinerja karyawan./

PT. Pegadaian merupakan Perusahaan BUMN yang ikut membantu program Pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama. PT. Pegadaian juga merupakan tempat meminjam dana secara cepat dengan jaminan mudah bagi masyarakat kelas menengah ke bawah. Salah satu produk PT. Pegadaian adalah sebagai berikut :

Penilaian kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Palembang menggunakan dua faktor , yaitu faktor uraian tugas dan faktor kompetensi individu. Penilaian pada faktor uraian tugas disesuaikan dengan yang diduduki karyawan. Artinya indikator penilaian pada faktor tersebut harus terfokus dengan arah dari pekerjaan, dapat diukur baik secara kualitatif maupun kuantitatif, serta dapat dicapai sesuai dengan kemampuan karyawan. Penilaian juga harus mempunyai target waktu pekerjaan. Sedangkan faktor kompetensi individu adalah gabungan antara pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Dimana setiap individu yang menduduki suatu tingkatan, harus mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan, agar sesuai dengan hasil yang diinginkan. Adapun indikator penilaian kompetensi individu yaitu integritas, orientasi melayani pelanggan, adaptasi, membangun hubungan, mengembangkan orang lain, dan kerjasama/ memimpin kelompok.

Terciptanya komunikasi yang efektif di antara manajer dan karyawan banyak dipakai alasan oleh karyawan untuk menyukai pekerjaannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak manajer untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja. Penting bagi manajer untuk mengusahakan terciptanya komunikasi yang efektif dalam organisasi. Sebab dengan efektifnya komunikasi dalam organisasi tersebut maka akan memacu peningkatan kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas yang artinya bagi organisasi adalah bahwa dalam organisasi terjadi peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya, masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari organisasi serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan .

## Tinjauan Pustaka

### Pengertian Komunikasi

Secara etimologis istilah komunikasi berasal dari bahasa latin communication dan perkataan ini bersumber pada kata communis. Perkataan communis tersebut dalam pembahasan ini sama sekali tidak ada kaitannya dengan partai komunis yang sering dijumpai dalam kegiatan politik. Arti communis di sini adalah sama dalam arti kata sama makna yaitu sama makna mengenai suatu hal. Kesamaan makna dalam proses komunikasi merupakan faktor penting karena dengan adanya kesamaan makna antara komunikan dan komunikator maka komunikasi dapat berlangsung dan saling memahami.

Menurut Trenholm dan Jensen (dalam Fajar, 2019: 31), komunikasi merupakan suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran. Suatu proses yang mentransmisikan pesan kepada penerima pesan melalui berbagai media yang dilakukan oleh komunikator adalah suatu tindakan komunikasi. Selanjutnya menurut Weaver (dalam Fajar, 2019: 32), komunikasi adalah seluruh prosedur melalui pemikiran seseorang yang dapat mempengaruhi pikiran orang lain. Komunikasi dibutuhkan untuk bertukar informasi, memberikan perintah, dan bercerita. Sebagai makhluk sosial, setiap orang saling bertukar informasi untuk kebutuhan mereka maupun bercerita mengenai kehidupan mereka. Saat bertugas, manajer membutuhkan komunikasi untuk memberikan perintah kepada bawahan. Oleh karena itu, komunikasi berperan penting dalam kehidupan manusia di dalam kerja maupun tidak.

Dalam dunia kerja, antara manajer dan karyawan dihubungkan dengan komunikasi untuk melaksanakan tugas masing-masing agar dapat terselesaikan dengan baik. Komunikasi yang baik akan memberikan dampak positif bagi manajer maupun karyawan. Dalam pelaksanaan tugas, mereka cenderung berkomunikasi secara lisan dibandingkan dengan komunikasi secara tertulis, karena dengan komunikasi secara lisan akan mempermudah terjadinya umpan balik, sehingga ketidakjelasan informasi dapat langsung teratasi dengan menanyakan secara langsung.

Komunikasi merupakan proses pemindahan informasi atau gagasan dari seseorang ke orang lain, dapat berlangsung secara lisan maupun tulisan, dan dapat dilakukan oleh dua orang atau lebih. Dalam berkomunikasi, perlu adanya pengirim pesan, pesan yang disampaikan, dan penerima pesan. Setiap orang yang berkomunikasi dengan orang lain akan melalui proses komunikasi yang diawali dari pengirim pesan yang menyampaikan pesan ke penerima pesan, lalu penerima pesan akan memberikan umpan balik ke pengirim pesan. Umpan balik menunjukkan proses komunikasi yang dilakukan dua orang tersebut berhasil karena penerima pesan memahami maksud dari pengirim pesan. Umpan balik juga dapat berarti bahwa penerima pesan meminta kejelasan informasi dari pengirim pesan. Hal yang penting dari komunikasi adalah kedua pihak yaitu pengirim pesan dan penerima pesan dapat memahami isi pesan maupun informasi yang dibicarakan sehingga tidak terjadi *miss communication* antara dua pihak tersebut.

### **Komunikasi yang Efektif**

Bagi seorang manajer, komunikasi yang efektif merupakan kebutuhan penting. Dengan komunikasi yang efektif, manajer dapat menjalankan fungsi-fungsi manajemen yaitu merencanakan, mengorganisasikan, dan memimpin serta mengendalikan organisasi. Manajer mencurahkan sebagian besar dari waktunya untuk berkomunikasi. Dengan komunikasi yang efektif akan meminimalisir terjadinya *miss communication* antara pihak yang berkomunikasi. Informasi yang jelas dapat membantu karyawan maupun manajer dalam melaksanakan tugas masing-masing secara maksimal. Apabila tugas dapat dijalankan dengan baik secara maksimal, hal ini berdampak positif karena menguntungkan perusahaan.

Komunikasi yang efektif berperan penting dalam organisasi. Namun, komunikasi yang komunikasi yang efektif perlu diterapkan dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang efektif tersebut, akan berdampak positif terhadap pekerja maupun perusahaan. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam berkomunikasi. (Lunandi (2014, 85 )

### **Pengertian Kinerja**

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam As'ad, 2020: 47) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Sedangkan Suprihanto (dalam Srimulyo, 2019: 33) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu yang dibandingkan dengan kemungkinan misalnya standar, target atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2020: 67).

### **Faktor-Faktor Kinerja**

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu pegawai dengan pegawai lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Meskipun pegawai-pegawai bekerja pada tempat yang sama namun produktifitas mereka tidak sama dan secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor individu dan faktor situasi kerja (As'ad: 2018: 49). Selanjutnya, Gibson (dalam Srimulyo, 2019: 39) menyatakan bahwa terdapat tiga perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan kinerja, yaitu :

1. Variabel Individual, terdiri dari :
  - a. Kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik)
  - b. Latar Belakang (Keluarga, Tingkat Sosial dan Penggajian)
  - c. Demografis (Umur, Asal-Usul, Jenis Kelamin)
2. Variabel Organisasional, terdiri dari :

- a. Sumberdaya
  - b. Kepemimpinan
  - c. Imbalan
  - d. Struktur dan Desain Pekerjaan
3. Variabel Psikologis, terdiri dari :
- a. Persepsi
  - b. Sikap
  - c. Kepribadian
  - d. Belajar
  - e. Motivasi

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi**

Yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015 : 90). Dari pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada PT.Pegadaian (Persero) Palembang yang berjumlah 52 orang

### **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang diambil untuk diteliti dan juga dianggap mewakili keseluruhan populasi (Gujarati,2019). Yang menjadi responden adalah sebagian mereka yang bekerja pada PT.Pegadaian (Persero) Palembang yang berjumlah 52 orang.

### **Teknik Analisis Data**

#### *Uji Validitas dan Reabilitas*

Pada setiap pengukuran selalu diharapkan diperoleh hasil ukur yang akurat dan objektif. Salah satu upaya untuk mencapainya adalah alat ukur yang digunakan harus valid atau sah dan reliabel atau andal (Simamora, Bilson : 2015: 58). Uji validitas digunakan untuk mendapatkan validitas yang tinggi dari instrumen penelitian sehingga bisa memenuhi persyaratan. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan guna memperoleh gambaran yang tetap mengenai apa yang diukur. Uji validitas dan reabilitas ini dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson Product Moment yang diperoleh melalui analisa data. Item yang memiliki daya beda cukup tinggi akan dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan reliabilitas koefisien alpha yang diperoleh melalui analisis data . Item-item dalam skala yang memiliki validitas yang baik dan reliabel akan digunakan untuk mengukur.

### *Analisis Regresi Linier Sederhana*

Analisis Regresi linear sederhana yaitu analisis yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) apabila terjadi perubahan pada satu satuan dari variabel independen (X).

Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

X = Komunikasi yang efektif

b = Koefisien regresi variabel X

*Koefisien determinasi (r<sup>2</sup>),*

digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variable X terhadap Y

*Uji Parsial (Uji-t)*

Uji-t digunakan untuk menguji hubungan masing-masing variabel bebas (X<sub>1</sub>) terhadap variabel terikat (Y), dengan forlasi sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r^2)}}$$

Dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0.05$ ), dengan ketentuan sbb:

- Jika thitung > t tabel, maka variabel independent (X<sub>1</sub>) mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel dependent (Y).
- Jika thitung < t tabel, maka variabel independent (X<sub>1</sub>) tidak mempunyai keeratan hubungan yang signifikan dengan variabel dependent (Y).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana, dimana variabel-variabel independen yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan dibatasi satu variabel saja. Variabel yang dianalisis yaitu Kinerja karyawan. Variabel tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier dengan menggunakan program "SPSS". Tujuan pengujian adalah untuk menguji kebenaran hipotesis variabel tersebut diatas dan melihat bagaimana hubungan dari variabel komunikasi yang efektif kinerja karyawan. Hasil analisis dengan model regresi linier sederhana terhadap kinerja karyaawan (Y) sebagai dependen dengan variabel komunikasi (X) sebagai independen variabel, secara lengkap ditampilkan komunikasi (X) sebagai independen variabel, secara lengkap ditampilkan pada tabel berikut :



Tabel 1. Hasil regresi linier sederhana

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X <sup>a</sup>		Enter

- a. All requested variables entered  
b. Dependenmt Variable : Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	,488 <sup>a</sup>	,238	,219	6,45000

- a. Predictors : (Constan),X

Model	Understandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
1 (Constant)	47,205	6,540		7,218	,000
	,338	,096	,488	3,538	,001
X					

- a. Predictors : (Constan),X  
b. Dependent : Variable : Y

- *Tabel Pada Variables Entered/Removed<sup>b</sup>* :  
Menunjukkan variabel apa saja yang diproses, mana yang menjadi vaariabel bebas dan variabel terikat :  
Variabel bebas : Komunikasi yang efektif (X)  
Variabeal Terikat : Kinerja Karyawan (Y)
- *Tabel Model Summary* :  
Menampilkan nilai R yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi. Pada penelitian diatas nilai korelasi adalah **0,488**. Nilai ini dapat diinterprestasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian ada di katogori lemah. Melalui total ini juga



diperoleh Nilai R Square atau koefisien determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa besar model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah **23,8%** yang dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X memiliki pengaruh kontribusi sebesar 23,8% terhadap variabel Y dan 76,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X.

- *Tabel ANOVA<sup>b</sup>*

Digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dan regresi, kriterianya dapat ditentukan berdasarkan uji F atau Uji nilai signifikan (sig). Cara yang paling mudah dengan uji sig dengan ketentuan. Jika nilai signifikan < 0,05, maka model regresi adalah linier dan berlaku sebaliknya. Berdasarkan tabel diatas diperoleh sig **0,001**, yang berarti < kriteria signifikan (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah *signifikan*, artinya model regresi linier dipengaruhi / memiliki kriteria linieritas.

- *Tabel Coefficients<sup>a</sup>*

Metode persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel yang ada di kolom understandardized koefisien B, yaitu :

$$Y = 47,205 + 0,338 X$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. = 47,205 merupakan nilai konstanta, jika nilai variabel X adalah nol, maka kinerja karyawan (Y) sebesar 47,205.
- b<sub>1</sub> = 0,338 menunjukkan bahwa variabel *komunikasi* (X) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain jika kepuasan terhadap komunikasi ditingkatkan 1 satuan maka kinerja karyawan akan bertambah sebesar 0,338 satuan skala.

## KESIMPULAN SARAN

### Kesimpulan

Dari uraian yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yang antara lain :

1. Angka R Square 0,488 hal ini berarti 48,8 persen komunikasi yang efektif dapat dijelaskan oleh variabel kinerja karyawan PT.Pegadaian (persero) Palembang. Sedangkan sisanya 31,2 persen dapat dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar variabel .
2. Komunikasi yang efektif PT.Pegadaian (persero) Palembang berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dimana dari hasil penelitian variabel kinerja karyawan sebesar 47,205.

## Saran

1. Sebaiknya pihak karyawan PT.Pegadaian (persero) Palembang lebih mengoptimalkan komunikasi yang efektif . Hasil dari proses kinerja yang diadakan oleh manajemen perusahaan dapat memotivasi semangat kerja karyawan Diharapkan dengan adanya kegiatan tersebut dapat meningkatkan komunikasi yang efektif dan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Komunikasi yang efektif pada PT.Pegadaian (persero) Palembang seharusnya dapat meningkatkan para karyawan untuk bekerja lebih baik lagi. Hal ini akan mengakibatkan para karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan semakin optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fajar,2020, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta
- Hadi, Sutrisno. 2012.*Statistik Jilid II* . Yogyakarta : YFPF – UGM
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi Cetakan Keenam . Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Handoko, T. Hani. 2021. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFPE.
- Lunandi ,2014, *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung :Remaja Rosda Karya
- Mangkunegara, AA., Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* Bandung : Remaja Rosda Karya
- Moeldjono, Djokosantoso. 2017. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo. Nawawi,
- Nugroho, Rakhmat. 2016. Analisis *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan*. [http://eprint.undip.ac.id/18819/1/RAKHMAT\\_NUGROHO.pdf](http://eprint.undip.ac.id/18819/1/RAKHMAT_NUGROHO.pdf),(3 April 2014)
- Hadari. 2020.*Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah MadaPress
- Sedharmayanti. 2013.*Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien*. Bandung : CV Mandar Maju
- Singarimbun, Masri. 2013.*Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES
- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Stoner, James A. F. 2012. *Management*. Jakarta: Erlangga.
- Suprpto, Tommy. 2012. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Tjandra, W. Riawan,dkk. 2015.*Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik* . Yogyakarta : Pembaruan
- Yusrizal firzal :2010. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo