

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT AMALA MAKASSAR**

**AGUM GUNAWAN**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2019**



# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT AMALA MAKASSAR**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Disusun dan Diajukan Oleh

**AGUM GUNAWAN**

**A21115021**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2019**



# SKRIPSI

## PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT AMALA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

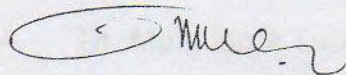
**AGUM GUNAWAN**

**A21115021**

Telah di periksa dan disetujui untuk di seminarkan

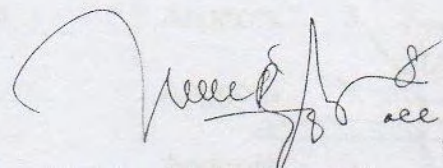
Makassar, 27 April 2019

Pembimbing I

*Acc Yujias*  
*3 Mei 2019*  


Prof.Dr.Hj.Siti Haerani,SE.,M.Si  
NIP: 19620616 198702 2 001


Pembimbing II

  
*acc, layout*  
*k. l.*

Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA  
NIP: 19620413 198702 2 002

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Univeritas Hasnuddin



  
Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D  
NIP. 19620405 198702 2 001



# SKRIPSI

## PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT AMALA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

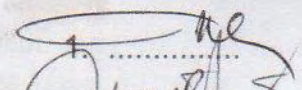
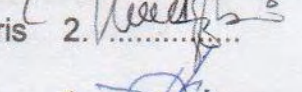
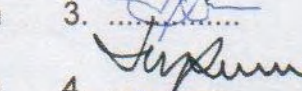
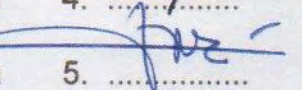

**AGUM GUNAWAN**

**A211 15 021**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 15 Mei 2019 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

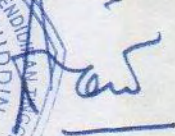
Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, SE., M.Si	Ketua	
2.	Dra. Hj. Nursiah Sallatu MA	Sekretaris	
3.	Prof. Dr. H. Cepi Pahlevi, SE., M.Si	Anggota	
4.	Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si	Anggota	
5.	Abdullah Sanusi, SE.,MBA.,Ph.D	Anggota	

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



  
Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D  
NIP. 19620405 198702 2 001



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dbawah ini :

Nama : Agum Gunawan

NIM : A21115021

Departemen : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan kebenaran sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

### PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Adalah karya ilmiah Saya sendiri sepanjang pengetahuan Saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, Saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan



**AGUM GUNAWAN**



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah memberikan rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal sederhana ini dengan judul **“Pengaruh Kepribadian dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT AMALA MAKASSAR”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Hasanuddin di Makassar.

Terima kasih yang amat besar penulis sampaikan, dan dengan rendah hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini. Dengan penuh kesadaran diri dan dengan segala kerendahan hati, saya menyadari bahwa hanya Allah-lah yang memiliki segala kesempurnaan, sehingga apa yang penulis sajikan dalam proposal ini tentu masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis harapkan untuk menyempurnakan proposal penelitian ini. Semoga proposal penelitian ini dapat diterima dan ada manfaatnya.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan inspirasi dan wawasan yang lebih luas kepada rekan-rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, bimbingan, serta senantiasa kebersamai hingga saat ini. Khususnya kepada:



orang tua tercinta, Bapak Baho Daru dan Ibu ku tercinta Hariati Ali. Hamdulillah sampai saat ini terus berdoa tanpa mengenal lelah dalam memberikan yang terbaik kepada saya. Hanya doa dan balasan cinta

terima kasih yang bisa anakmu berikan, semoga Allah selalu menjaga kita semua.

2. Saudara-saudara ku yang tersayang. Semoga bisa terus berusaha dan maju dalam menatap tantangan di masa kini dan masa yang akan datang sehingga bisa menjadi orang sukses dan membanggakan orang tua, keluarga, dan teman-teman.
3. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA selaku rektor Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
5. Ibu Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D dan Bapak Andi Aswan, SE, MBA., DBA sebagai Ketua dan Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
6. Ibu Isnawati Osman SE., M.Bus. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Ibu Prof.Dr.Hj.Siti Haerani,SE.,M.Si selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA selaku dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bantuan dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan nasehat dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Pak Haryanto Burhan selaku Direktur Utama dan serta seluruh Karyawan PT AMALA Makassar yang telah membantu penulis untuk memperoleh izin meneliti dan melakukan penelitian ini.

Bapak Prof. Dr.H. Cepi Pahlevi, SE., M.Si, Bapak Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si, dan Bapak Abdulah Sanusi, SE.,MBA.,Ph.D selaku dosen penguji



yang telah memberikan saran dan masukannya dalam proses penyelesaian skripsi.

10. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai pengasuh yang telah membekali penulis selama mengikuti kuliah.
11. Tim sekretariat akademik Departemen Manajemen Pak Tamsir, Pak Asmari, Pak Dandu', dan sekretariat akademik FEB-UH Pak Bur, Pak Safar, Ibu Sahari Bulan, dan sekretariat kemahasiswaan FEB-UH Pak Masse serta pegawai-pegawai lainnya di FEB-UH yang sangat membantu proses administrasi selama proses perkuliahan ini.
12. Ibu Susi dan Pak Yusuf terima kasih selama ini banyak membantu urusan buku dan wifi kampus di *E-library* FEB-UH.
13. Usaha ku **Roti Pro 89** yang kubangun dari awal sampai sekarang yang sementara terpaksa kutinggalkan sementara untuk menyelesaikan skripsi. Semoga setelah skripsi bisa kembali berjalan dan bisa maju sebagai salah satu usaha kuliner yang sukses.
14. Teman-teman *Guild WARKNIGHT* semoga bisa terus bersama-sama membangun guild dan melewati hari-hari dengan *have fun* dalam bermain *game Perfect World II Indonesia*, karena *game* yang baik bukanlah game yang memiliki grafik dan pixel yang memukau, tetapi *game* yang baik adalah yang bisa membuat kita *have fun* dalam bermain. Semoga *guild WARKNIGHT* bisa terus maju dengan segala kekurangan yang dimilikinya.
15. Teman-teman pengurus Mesjid AL-FATTAH yang selama ini telah bekerja keras telah mengurus mesjid hingga hari ini semoga amal ibadah Kita

semua dapat sampai dan diterima disisi ALLAH SWT sehingga dapat menjadi penolong dihari esok ketika kita telah menghadap kepadaNya.





16. Terima kasih juga kepada Pak Rizki dan yang lainnya yang telah memberikan sumbangan dana dan tenaga dalam merenovasi Masjid AL-FATTAH. Semoga amal ibadah Kita semua dapat sampai dan diterima disisi ALLAH SWT sehingga dapat menjadi penolong dihari esok ketika kita telah menghadap kepadaNya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan sebagai sebuah karya ilmiah. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Aamiin. *Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, Mei 2019

Agum Gunawan



## ABSTRAK

### Pengaruh Kepribadian dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT AMALA MAKASSAR

Agum Gunawan

Prof.Dr.Hj.Siti Haerani,SE.,M.Si

Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepribadian dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer yaitu wawancara dan kuesioner, dan juga data sekunder yaitu data-data yang bersumber dari manajemen PT AMALA MAKASSAR yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 32 karyawan PT AMALA MAKASSAR. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis Regresi Linear Berganda dengan aplikasi *SPSS 19,00 for windows*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR. Serta penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel kepribadian dan variabel komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR.

Kata Kunci : Kepribadian, Komunikasi, Kinerja Karyawan.



## ABSTRACT

### Effect of Personality and Communication on Employee Performance at PT AMALA MAKASSAR

Agum Gunawan

Prof.Dr.Hj.Siti Haerani, SE., M.Sc.

Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA

*This study aims to determine the influence of personality and communication on the performance of employees of PT AMALA MAKASSAR. The data used in this study were obtained from primary data sources, namely interviews and questionnaires, as well as secondary data, namely data sourced from the management of PT AMALA MAKASSAR who were concerned with this research. The number until in this study were 32 employees of PT AMALA MAKASSAR. The analytical method used is descriptive analysis method and Multiple Linear Regression analysis with SPSS 19.00 for Windows applications. The findings of the study indicate that personality variables have a positive and significant effect on the performance of PT AMALA MAKASSAR employees. The results of this study also indicate that communication variables have not significantly influence the performance of PT AMALA MAKASSAR employees. As well as this study also shows that personality variables and communication variables simultaneously have a positive and significant effect on the performance of employees of PT AMALA MAKASSAR.*

*Keywords: Personality, Communication, Employee Performance.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	lii
BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
1.5. Sistematika penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
Tinjauan Teori dan Konsep .....	9
1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9



2.1.1.1.	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1.2.	Tujuan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.2.	Kepribadian.....	13
2.1.2.1.	Pengertian Kepribadian.....	13
2.1.2.2.	Faktor-Faktor Penentu Kepribadian.....	15
2.1.2.3.	Tipe-Tipe Kepribadian.....	17
2.1.2.4.	Cara Menilai Kepribadian.....	23
2.1.3.	Komunikasi.....	23
2.1.3.1.	Pengertian Komunikasi.....	23
2.1.3.2.	Unsur-Unsur Komunikasi.....	24
2.1.3.3.	Fungsi-Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....	26
2.1.3.4.	Bentuk-Bentuk Komunikasi dalam Organisasi.....	28
2.1.3.5.	Pola Komunikasi.....	31
2.1.3.6.	Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi.....	33
2.1.4.	Kinerja Karyawan.....	35
2.1.4.1.	Pengertian Kinerja Karyawan.....	35
2.1.4.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	36
2.1.4.3.	Penilaian Kinerja.....	38
2.1.4.4.	Aspek-Aspek Penilaian Kinerja Karyawan.....	38
2.1.4.5.	Tujuan Penilaian Kinerja.....	40
2.1.4.6.	Metode Penilaian Kinerja.....	41
2.2.	Tinjauan Empirik.....	44
2.3.	Kerangka Pikir.....	46
	hipotesis.....	47



BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1. Rancangan Penelitian.....	48
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
3.3. Populasi dan Sampel.....	48
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	49
3.4.1. Jenis Data.....	49
3.4.2. Sumber Data.....	49
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	50
3.6. Instrumen Penelitian.....	51
3.7. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	52
3.8. Metode Analisis Data.....	56
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	59
4.1.1 Sejarah Umum PT AMALA MAKASSAR.....	59
4.1.2 Visi Misi PT AMALA MAKASSAR.....	60
4.1.3 Struktur Organisasi PT AMALA MAKASSAR.....	60
4.2 Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Karakteristik Responden.....	61
4.3 Analisis Deskriptif.....	65
4.3.1 Pernyataan Responden Mengenai Kepribadian.....	65
4.3.2 Pernyataan Responden Mengenai Komunikasi.....	67
4.3.3 Pernyataan Responden Mengenai Kinerja Karyawan.....	69
4.4 Pengujian Validitas dan Reabilitas Data.....	72
4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	72
Uji Statistik Deskriptif.....	77



4.6	Uji Regresi Linear Berganda.....	80
4.7	Uji Koefisien Determinasi.....	82
4.8	Uji Hipotesis.....	83
	4.8.1 Uji T .....	83
	4.8.2 Uji F .....	84
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
	4.9.1 Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan.....	85
	4.9.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan.....	87
	4.9.3 Pengaruh Kepribadian dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan .....	88
BAB V Kesimpulan dan Saran		
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran-saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....		92



## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1.	Data Absensi Karyawan PT AMALA MAKASSARTahun 2014 - 2017.....	4
TABEL 1.2.	Data Pekerjaan yang terselesaikan Karyawan PT AMALA MAKASSARTahun 2014 -2017.....	5
TABEL 1.3.	Data Penilaian Kinerja Karyawan PT AMALA MAKASSARTahun 2014 -2017.....	5
TABEL 2.1.	Tinjauan Empirik.....	44
TABEL 3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	53
TABEL 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	61
TABEL 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
TABEL 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
TABEL 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi dan tempat Kerja	63
TABEL 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
TABEL 4.6.	Tanggapan Responden Mengenai Kepribadian.....	65
TABEL 4.7.	Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi.....	68
TABEL 4.8.	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan.....	70
TABEL 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepribadian.....	72
TABEL 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi.....	73
TABEL 4.11.	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja.....	73





TABEL 4.12. Hasil Uji Reabilitas.....	74
TABEL 4.13. Uji Reabilitas Kepribadian.....	75
TABEL 4.14. Uji Reabilitas Komunikasi.....	75
TABEL 4.15. Uji Reabilitas Kinerja Karyawan.....	76
TABEL 4.16. Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepribadian.....	77
TABEL 4.17. Uji Statistik Deskriptif Variabel Komunikasi.....	78
TABEL 4.18. Uji Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	78
TABEL 4.19. Tabel Uji Regresi Linerar Berganda.....	81
TABEL 4.20. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82
TABEL 4.21. Tabel Uji T .....	83
TABEL 4.22. Tabel Uji F .....	84



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1.	Pola Komunikasi Lasswell.....	32
GAMBAR 2.2.	Kerangka Pikir.....	46
GAMBAR 4.1	Struktur Organisasi PT AMALA MAKASSAR.....	60



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang berperan penting di dalam suatu organisasi, dengan hasil kerja yang baik dari karyawannya maka tujuan perusahaan akan bisa dicapai sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Dalam suatu organisasi tidak semua kinerja yang dihasilkan karyawan memperoleh hasil yang diharapkan, sebab tingkat kinerja setiap orang itu berbeda-beda, karyawan mempunyai cara sendiri untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing, misalnya dengan mendapatkan posisi atau pekerjaan di dalam perusahaan yang sesuai dengan kepribadian yang dimilikinya dan juga dapat memperbanyak komunikasi untuk bertukar pendapat dan menyelesaikan tugas-tugas yang ada, dan itu dapat terjalin antara seluruh karyawan ataupun dengan atasan.

Menurut Sjarkawi (2008:15) kepribadian adalah ciri atau karakteristik atau gaya atau sifat khas dari diri seseorang yang bersumber dari bentukan-bentukan yang diterima dari lingkungan. Perusahaan biasanya memilih karyawan yang memiliki kepribadian yang baik dan sesuai dengan pekerjaan yang karyawan kerjakan nantinya. Hal ini tentunya tidak mudah dilakukan, karena setiap orang diciptakan ataupun dibentuk dengan kepribadian yang berbeda-beda. Perbedaan ini harus dikelola sedemikian rupa agar memiliki kesamaan, yaitu menuju pada kepribadian perusahaan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Jadi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan adalah ketika menyatukan karyawan untuk bekerja yang berorientasi pada tujuan organisasi.



Menurut Gordon dalam Koeswara (1986:11) “Kepribadian sebagai sesuatu yang terdapat dalam diri individu yang membimbing dan memberi arah kepada seluruh tingkah laku individu yang bersangkutan”. Kepribadian memiliki sifat yang umum dan unik, meskipun secara individu berbeda. Dengan memiliki sifat umum inilah, kepribadian bisa dikembangkan ke arah positif yang diinginkan, baik secara individu maupun kelompok.

Dengan mengenali, memahami dan mengembangkan kepribadian yang baik terhadap para karyawannya, perusahaan akan bisa memperoleh keuntungan. Keuntungan tersebut bisa diperoleh jika perusahaan mampu mengembangkan kepribadian karyawannya yang mengarah kepada perilaku kerja yang positif. Dengan demikian karyawan akan memiliki kinerja yang baik. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Ratna dkk (2007:8) berkesimpulan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain kepribadian, komunikasi juga menjadi hal yang dapat mengarahkan kinerja karyawan kearah yang lebih baik. Joseph A.Devito (1997:340) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi, baik dalam kelompok formal maupun kelompok informal organisasi. Komunikasi melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan kelompok, organisasi, dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain. Akan tetapi komunikasi tidak selalu bisa disampaikan dengan baik, karena kadang pendengar tidak paham oleh apa yang dikatakan komunikatornya ataupun adanya hambatan lain. Hal seperti inilah yang dapat berdampak pada kinerja karyawan.

nan penelitian yang dilakukan oleh Elham (2016:12) berkesimpulan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



PT AMALA MAKASSAR adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi, menyediakan jasa pembuatan tower MCP (*Microcell Pole*) khususnya untuk wilayah Indoensia bagian timur. Perusahaan ini berorientasi pada penggunaan dan perkembangan teknologi. Sebagaimana yang diketahui dengan pesatnya perkembangan teknologi pada saat ini tentunya menuntut para karyawan PT AMALA MAKASSAR untuk senantiasa mengikuti perkembangan teknologi tersebut agar dapat bersaing dengan perusahaan telekomuniaksi

Untuk melakukan hal tersebut, para karyawan PT AMALA MAKASSAR tentu saja harus bersifat terbuka dan terbiasa akan menerima perubahan ataupun hal-hal yang baru. Tetapi dalam menerima perubahan ataupun hal-hal yang baru tersebut, tiap individu memiliki tanggapan yang berbeda-beda. Tiap individu memiliki respon yang berbeda-beda dalam menanggapi perubahan yang terjadi dalam dunia teknologi, ada individu yang memiliki respon yang cepat dan adapun yang memiliki respon yang lambat, dan bahkan ada individu yang sulit menerima perubahan tersebut.

Selain itu dalam melakukan pekerjaannya, karyawan PT AMALA MAKASSAR harus bisa membangun hubungan yang baik dengan para masyarakat dimana mereka bekerja untuk membangun tower MCP (*Microcell Pole*) agar dapat memberi informasi seputar tower MCP (*Microcell Pole*). Hal ini agar masyarakat mengetahui tentang fungsi tower MCP (*Microcell Pole*) dan menghindari agar tower MCP (*Microcell Pole*) tidak dijadikan sarana bermain anak-anak. Hal ini tentu menuntu karyawan memiliki kepribadian dengan tingkat kenyamanan berinteraksi dan mudah bersosialisasi dengan orang lain.

adapun komunikasi yang terjalin antara karyawan PT AMALA MAKASSAR kendala dimana kurangnya komunikasi yang terjali diantara karyawan PT MAKASSAR secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan sebagian dari



mereka merupakan karyawan lapangan yang lebih sering bekerja di lapangan dan sedikit menghabiskan waktu di kantor. Sehingga komunikasi antara karyawan yang menghabiskan waktu kerjanya di kantor dan karyawan yang menghabiskan waktu kerjanya di lapangan tidak terjalin dengan maksimal. Masalah yang biasanya timbul dalam komunikasi antar karyawan itu adalah adanya perbedaan persepsi, perbedaan pengetahuan tentang objek pekerjaan, adanya perbedaan kepentingan dan lain-lain. Handoko (Wibowo dan Made, 2013:704) mengatakan bahwa dengan terjalinnya komunikasi yang baik diantara karyawan dapat menimbulkan kinerja yang lebih baik sehingga mengurangi tingkat penurunan kinerja dari karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan-karyawan dan Departemen Sumber Daya Manusia PT AMALA MAKASSAR, diketahui bahwa hasil kinerja karyawan-karyawan PT AMALA MAKASSAR masi kurang memuaskan dalam mengarungi persaingan usaha dan belum memenuhi harapan perusahaan. Berikut adalah data tingkat absensi karyawan, data persentase pekerjaan yang terselesaikan, dan rata-rata hasil penilaian kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR dari tahun 2014-2017.

**Table 1.1 Data Absensi Karyawan PT AMALA MAKASSAR tahun 2014 -2017**

Tahun	Jumlah Karyawan	Rata-Rata Tingkat Absensi Karyawan
2014	35	81
2015	39	80
2016	40	85
2017	40	84

*r : Departemen Sumber Daya Manusia (HRD) PT AMALA MAKASSAR*



**Table 1.2 Data Pekerjaan yang terselesaikan Karyawan PT AMALA  
MAKASSAR tahun 2014 - 2017**

Tahun	Jumlah Pegawai	Rata-Rata Pekerjaan yang Terselesaikan
2014	35	79
2015	39	79,5
2016	40	85
2017	40	83

*Sumber : Departemen Sumber Daya Manusia (HRD) PT AMALA MAKASSAR*

**Table 1.3 Data Penilaian Kinerja Karyawan PT AMALA MAKASSAR tahun  
2014-2017**

Tahun	Jumlah Pegawai	Rata-rata Penilaian Kinerja	Standar	Ket
2014	35	80	85	Belum Tercapai
2015	39	79,5	85	Belum Tercapai
2016	40	85	85	Tercapai
2017	40	83,5	85	Belum Tercapai

*Sumber : Departemen Sumber Daya Manusia (HRD) PT AMALA MAKASSAR*

Berdasarkan data kinerja karyawan diatas, dapat diketahui bahwa persentase hasil penilaian kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR belum sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu mendapatkan predikat tercapai dengan baik, karena hasil penilaian belum mencapai angka 85 hingga 100. Perlu adanya

perbaikan kinerja agar mencapai predikat tercapai dengan baik sehingga dapat meningkatkan produktifitas karyawan PT AMALA MAKASSAR sesuai dengan



standarirasi yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh manajemen PT AMALA MAKASSAR agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal.

Sebagaimana pokok permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui dan meneliti mengenai pengaruh kepribadian dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT AMALA MAKASSAR dengan judul **"Pengaruh Kepribadian dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT AMALA MAKASSAR"**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penulisan latar belakang diatas, maka masalah yang dirumuskan oleh penulis ialah sebagai berikut:

1. Apakah kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR ?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR ?
3. Apakah kepribadian dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dirumuskan oleh penulis ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan di PT AMALA MAKASSAR.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT AMALA MAKASSAR.

Untuk mengetahui pengaruh kepribadian dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR.





## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama pimpinan instansi sebagai bahan pertimbangan yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan untuk mengantisipasi masalah yang akan timbul di dalam organisasi atau perusahaan. Secara terperinci manfaat penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Manfaat teoritis bagi penulis adalah untuk dapat membuktikan sendiri teori-teori mengenai kepribadian, komunikasi dan kinerja karyawan perusahaan atau organisasi di dalam dunia kerja yang penulis dapatkan pada saat perkuliahan.
- b. Bagi pihak lain adalah sebagai bahan acuan atau referensi penelitian.

### 1.4.2 Manfaat Praktisi

Manfaat praktisi bagi PT AMALA MAKASSAR adalah dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam rangka pengambilan keputusan manajerial untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Untuk membantu memperjelas arah pandangan serta tujuan penulisan sistematikanya adalah:

Bab satu, bab pertama dari skripsi ini menguraikan secara singkat mengenai isi skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab dua, bab ini memaparkan teori-teori yang telah diperoleh melalui studi dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian yang ditetapkan untuk selanjutnya digunakan dalam landasan teori dan



pemecahan masalah serta berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab tiga, dalam bab ini diuraikan berbagai hal, diantaranya rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, variable penelitian dan definisi operasional, serta metode analisis data yang digunakan.

Bab empat, dalam bab ini diuraikan berbagai data dan pengolahannya menggunakan metode penelitian tertentu dan terdapat pembahasan dari hasil pengolahan data tersebut.

Bab lima, dalam bab ini terdapat kesimpulan yang dibuat oleh penulis dari hasil pembahasan secara keseluruhan dan juga terdapat saran-saran untuk penelitian ini dan penelitian yang akan datang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

##### 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

###### 2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan human capital, karena sumber daya manusia memberikan kontribusi terhadap profitabilitas. Seringkali juga disebut sebagai modal intelektual (*intellectual capital*), karena kemampuan memberikan ide-ide cemerlang dalam pengembangan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan konsep luas tentang filosofi, kebijakan, prosedur dan praktek yang digunakan untuk mengelola individu atau manusia melalui organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari aktivitas organisasi yang seluruhnya berhubungan dengan faktor manusia. Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada sebuah organisasi. Sumber Daya Manusia memegang peranan penting terutama dalam mengendalikan seluruh aktivitas sumber daya lainnya guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

Unsur MSDM adalah manusia. Manusia adalah perencana, pelaku, dan penentu tercapainya tujuan baik tujuan organisasi maupun tujuan masing-masing individu itu sendiri. Manajemen sumber daya manusia memfokuskan

sannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan yang optimal. Jelasnya manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan perusahaan. Agar



diperoleh pengertian manajemen sumber daya manusia yang lebih jelas, berikut ini dikemukakan pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut beberapa ahli yaitu :

Menurut Raymond A. Noe et. Al (2010:5) manajemen Sumber Daya Manusia ialah mengacu pada kebijakan-kebijakan, praktik-praktik, serta sistem yang memengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja karyawan. Banyak perusahaan menyebut konsep MSDM sebagai bentuk praktik-praktik tentang manusia. Strategi yang mendasari praktik tersebut perlu dipertimbangkan agar dapat memaksimalkan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2011:10) 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.

Dapat dilihat bahwa Malayu S.P. Hasibuan (2011:10) memberikan penekanan dalam pemahaman MSDM yaitu sebagai sebuah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja. Dalam melakukan kegiatan manajemen sumber daya tidak hanya bagaimana seseorang pimpinan mengetahui potensi pegawainya, namun lebih pada bagaimana seorang pemimpin mendesain sebuah formulasi tertentu dalam mengaplikasikan para sumber daya pegawai yang ada sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Desain yang telah dibuat tersebut diharapkan mampu mengkoordinir keinginan-keinginan para pegawai serta koordinasi antara pegawai dan pimpinan serta antar pegawai. Melalui skema desain yang tepat diharapkan mampu meningkatkan kinerja para pegawai secara efektif dan efisien sehingga mampu mencapai tujuan yang telah

n.

jadi Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari  
en secara umum yang memfokuskan perhatiannya dan pengelolaan



sumber daya manusianya sebagai sumber daya yang terpenting didalam kegiatan suatu organisasi, maka semakin dirasakan pula pentingnya keberadaan manajemen sumber daya manusia.

### 2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan memahami fungsi manajemen, maka akan memudahkan pula untuk memahami fungsi manajemen sumber daya manusia yang selanjutnya akan memudahkan kita dalam mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2011:21) fungsi manajemen sumber daya manusia: “Fungsi manajerial manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian. Dan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia meliputi pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian”. Berikut penjelasannya:

1. Fungsi Manajerial, yaitu mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan. Adapun fungsi manajerial MSDM adalah sebagai berikut:
  - a. Perencanaan (*Planning*), merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mewujudkan tujuan.
  - b. Pengorganisasian (*Organizing*), menyusun suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antara tugas - tugas yang harus dikerjakan oleh tenaga kerja yang dipersiapkan.
  - c. Pengarahan (*Directing*), kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.



d. Pengendalian (*Controlling*), kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

2. Fungsi Operasional, yaitu dasar (*basic*) pelaksanaan proese manajemen sumber daya manusia yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Adapun fungsi operasional MSDM adalah sebagai berikut:

a. Pengadaan tenaga kerja (*Procurement*), proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

b. Pengembangan (*Development*), proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui Pendidikan dan pelatihan.

c. Kompensasi (*Compensation*), pemberian balas jasa langsung (*direct*), dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yan diberikan kepada perusahaan.

d. Pengintegrasian (*Integration*), kegiatan untuk mempersatu kan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

e. Pemeliharaan (*Maintenance*), kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan sebagian besar kebutuhan karyawannya.

f. Kedisiplinan (*Discipline*), keinginan dan kesadaran untuk mentaati

peraturan-peraturan perusahaan dan norma–norma sosial.

g. Pemutusan hubungan tenaga kerja (*Separation*), putusnya hubungan kerja

seorang dari suatu perusahaan. Pemutusan hubungan kerja ini dapat



disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

Fungsi-fungsi sumber daya manusia diatas saling mempengaruhi satu sama lain. Apabila terdapat ketimpangan dalam salah satu fungsi maka akan mempengaruhi fungsi yang lain. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia tersebut ditentukan oleh profesionalisme departemen sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan yang sepenuhnya dapat dilakukan untuk membantu pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

## 2.1.2 Teori Kepribadian

### 2.1.2.1 Pengertian Kepribadian

*Personality* atau kepribadian berasal dari kata persona, kata persona merujuk pada topeng yang biasa digunakan para pemain sandiwar di zaman Romawi. Kepribadian adalah cara seseorang atau individu dalam bereaksi dan berinteraksi terhadap suatu hal dan serignkali diungkapkan melalui sifat dan tingkah laku. Keseluruhan cara individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain akan membedakan individu tersebut dengan individu yang lain. Kepribadian tersebut merupakan pola tertentu dari tingkah laku dan pikiran individu yang berlaku sepanjang waktu dan bagaimanapun keadaannya yang membedakan seseorang dari orang lain (Team FME, 2015:7).

Adapun menurut para ahli lainnya, kepribadian adalah :

1. Menurut Gordon Allport dalam Robbins (2008:127) kepribadian adalah

keseluruhan cara dimana seorang individu beraksi dan berinteraksi dengan individu lain. Kepribadian membentuk perilaku setiap individu. Maka



apabila ingin memahami dengan lebih baik perilaku seseorang dalam suatu organisasi, sangatlah berguna jika mengetahui sesuatu tentang kepribadiannya.

2. Menurut Sedarmayanti (2004:2) kepribadian adalah pola menyeluruh semua kemampuan, perilaku, perbuatan serta kebiasaan seseorang, baik dari segi jasmani, mental, rohani, maupun emosi yang ditata dalam suatu cara yang khas dengan mendapat pengaruh dari luar. Pola terwujud menjadi tingkah laku dalam usaha menjadi manusia sesuai apa yang dikehendakinya.
3. Menurut Daft (2006:273) Kepribadian adalah seperangkat karakteristik yang mendasari suatu pola perilaku yang relatif stabil sebagai respons pada ide-ide, objek-objek, atau orang-orang di dalam lingkungan. Memahami kepribadian seorang individu dapat.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas tentang kepribadian, dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu kepribadian merupakan pola interaksi seorang individu terhadap individu lain dengan tujuan mengetahui dan memahami tentang lingkungan dan individu lainnya.

Dalam konteks organisasi, kepribadian adalah kombinasi karakteristik fisik dan mental yang relatif stabil yang memberikan identitas kepada individu. Karakteristik atau sifat ini termasuk penampilan, pemikiran, tindakan, dan perasaan seseorang sebagai hasil dari pengaruh genetik dan lingkungan yang saling berinteraksi (Kreitner & Kinicki,2014:94). Kecocokan terjadi jika pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan nilai-nilai pribadi, minat, kemampuan, dan

an karyawan.





### 2.1.2.2 Faktor-Faktor Penentu Kepribadian

Kepribadian seseorang dihasilkan oleh faktor keturunan, lingkungan dan kondisi situasional (Robbins dan Timothy, 2008:127), antara lain:

#### 1. Faktor Keturunan

Faktor keturunan ditransmisikan melalui gen, yang berada dalam kromosom, yang menentukan keseimbangan hormon, bentuk fisik, dan menentukan atau membentuk kepribadian. Kepribadian tidak seluruhnya dipengaruhi oleh faktor keturunan atau genetik. Faktor keturunan atau genetik maksudnya adalah faktor yang berupa bawaan sejak lahir dan merupakan pengaruh keturunan dari salah satu sifat yang dimiliki salah satu dari kedua orang tuanya. Oleh karena itu, sering kita mendengar istilah “buah jatuh tidak akan jauh dari pohonnya”. Misalnya sifat mudah marah yang dimiliki seorang ayah bukan tidak mungkin akan menurun pula pada anaknya.

#### 2. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang dapat memberikan tekanan kepada kepribadian seseorang adalah kultur masyarakat dimana seseorang dibesarkan, norma-norma keluarga, teman-teman dan kelompok sosial, serta pengaruh-pengaruh lain yang kita alami. Kultur akan membentuk norma, sikap, dan nilai-nilai yang diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya yang terus menerus berlangsung secara konsisten. Faktor lingkungan juga disebut faktor eksternal karena berasal dari luar orang tersebut. Faktor eksternal ini biasanya merupakan pengaruh yang berasal

... lingkungan, sosial, kebudayaan diantaranya :



- a. Lingkungan Keluarga, merupakan tempat seorang anak tumbuh dan berkembang akan sangat berpengaruh terhadap kepribadian sosial seorang anak. Terutama dari cara para orang tua mendidik dan membesarkan anaknya. Sejak lama peran sebagai orang tua sering kali tanpa dibarengi pemahaman mendalam tentang kepribadian. Akibatnya, mayoritas orang tua hanya mencari kambing hitam bahwa si anaklah yang sebenarnya tidak beres, ketika terjadi hal-hal yang negatif mengenai perilaku anaknya. Seorang anak memiliki perilaku yang demikian sesungguhnya karena meniru cara berpikir dan perbuatan yang sengaja atau tidak sengaja dilakukan oleh orang tua mereka.
  - b. Lingkungan masyarakat, yaitu kehidupan sosial yang banyak dipengaruhi oleh kondisi atau status kehidupan sosial keluarga dalam lingkungan masyarakat.
  - c. Kebudayaan, yaitu kebudayaan itu tumbuh dan berkembang di dalam masyarakat dan tentunya kebudayaan dari tiap-tiap tempat yang berbeda akan berbeda pula kebudayaannya. Perkembangan dan pembentukan kepribadian dari masing-masing orang tidak dapat dipisahkan dari kebudayaan masyarakat di mana anak itu dibesarkan.
3. Kondisi Situasional

Kondisi situasional dapat mempengaruhi efek dari faktor-faktor keturunan dan lingkungan terhadap kepribadian. Kepribadian seseorang meskipun relatif stabil dan konsisten, namun dapat berubah pada situasi-situasi yang berbeda.

yang berbeda pada situasi yang berbeda dapat menimbulkan reaksi dan tingkah yang berbeda pada kepribadian seseorang. Oleh karena itu, sebaiknya tidak memandang kepribadian secara terisolasi, tetapi juga mengetahui bahwa situasi-



situasi tertentu lebih relevan dari situasi-situasi lain dalam mempengaruhi kepribadian sehingga dapat dilihat adanya perbedaan-perbedaan individual yang signifikan.

Adapun menurut Sjarkawi (2008:15) faktor-faktor penentu kepribadian seseorang dapat dikelompokkan dalam dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

### 1. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri orang itu sendiri. Faktor internal ini biasanya merupakan faktor genetik atau bawaan. Faktor genetik maksudnya adalah faktor yang berupa bawaan sejak lahir dan merupakan pengaruh keturunan dari salah satu sifat yang dimiliki salah satu dari orang tuanya. Oleh karena itu, sering kita mendengar istilah “buah jatuh tidak jauh dari pohonnya”. Misalnya, sifat mudah marah yang dimiliki seorang ayah bukan tidak mungkin akan menurun pada anaknya.

### 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar orang tersebut. Faktor eksternal ini biasanya merupakan pengaruh yang berasal dari lingkungan seseorang mulai dari lingkungan terkecilnya, yaitu keluarga, teman, tetangga, sampai dengan pengaruh dari berbagai media audio visual seperti televisi atau media cetak seperti Koran, majalah, dan lain sebagainya.

### 2.1.2.3 Tipe-tipe Kepribadian



Setiap individu memiliki tipe-tipe kepribadian yang berbeda satu dengan lainnya. Secara umum, kepribadian individu digolongkan kedalam dua tipe

yaitu introvert dan ekstrovert. Adapun introvert dan ekstrovert banyak dikenal orang-orang melalui psikiater asal Swiss bernama C.G Jung. Individu yang mempunyai sifat introvert akan cenderung mengalami stress bila dihadapkan pada persoalan-persoalan yang membuat yang membuat dirinya terancam atau tertekan dalam kaitannya dengan hubungan antar manusia dibandingkan dengan cirri-ciri individu yang memiliki kepribadian *ekstrovert* (Wijono, 2011:135). Adapun penjelasan tentang ekstrovert dan introvert menurut C.G Jung sebagai berikut:

### 1. Ekstrovert

C.G Jung (dalam Suryabrata, 1983) mengatakan bahwa ekstrovert adalah kepribadian yang lebih dipengaruhi oleh dunia objektif, orientasinya terutama tertuju keluar. Pikiran, perasaan, serta tindakannya lebih banyak ditentukan oleh lingkungan. C.G Jung (dalam Suryabrata, 1983) menyatakan bahwa dimensi orang ekstrovert dalam perilaku aktual digambarkan sebagai orang yang terbuka. Periang, suka bergaul dengan orang lain, cenderung berinteraksi dengan masyarakat dan tidak sensitif, menghadapi kehidupan sehari-hari dengan kurang serius, tidak menyukai keteraturan, agresif, kurang bertanggung jawab, optimis, implusif bersifat praktis dan penuh motif-motif yang dikoordinasi oleh kejadian-kejadian eksternal. Individu ekstrovert adalah individu yang suka diperhatikan, suka menganjurkan, berlebihan dipengaruhi orang lain, suka bercerita yang kadang mengaburkan kebenaran dan suka menjadi pusat perhatian.

### 2. Introvert



urut C.G Jung (dalam Suryabrata, 1983) gambaran individu yang kecenderungan introvert adalah memperlihatkan kecenderungan

bersifat diam, introspektif dan reflektif, suka sibuk dengan diri sendiri, suka melamun, tidak suka bergaul dengan orang lain, sering terlalu serius, jiwanya tertutup, mudah tersinggung, acuh tak acuh, teguh dalam pendirian, kemampuan kognitif relatif tinggi, teliti tapi lambat dalam bekerja, penuh pertimbangan sebelum bertindak, penuh jawaban dan taat pada norma sosial dan agama.

Adapun menurut Florence Litteur (1996:15) dalam bukunya yang berjudul *Personality Plus*, ada empat tipe kepribadian manusia diantaranya:

### 1. Kepribadian *Sanguinis*

Menurut Florence dalam bukunya bahwa orang dengan kepribadian *Sanguinis*, mereka ini cenderung ingin populer, ingin disenangi oleh orang lain. Hidupnya penuh dengan keceriaan. Mereka senang sekali bicara tanpa bisa dihentikan. Gejolak emosinya bergelombang dan transparan. Pada suatu saat ia berteriak kegirangan, dan beberapa saat kemudian ia bisa jadi menangis tersedu-sedu.

Namun orang-orang *sanguinis* ini sedikit agak pelupa, sulit berkonsentrasi, cenderung berpikir pendek, dan hidupnya serba tak beratur. Jika suatu kali anda lihat meja kerja pegawai anda cenderung berantakan, agaknya bisa jadi ia *sanguinis*. Kemungkinan besar ia pun kurang mampu berdisiplin dengan waktu, sering lupa pada janji apalagi membuat *planning* atau rencana. Namun kalau disuruh melakukan sesuatu, ia akan dengan cepat mengiyakannya dan terlihat sepertinya betul-betul hal itu akan ia lakukan.

### 2. Kepribadian *Melankolis*

Keperibadian ini termasuk berseberangan dengan kepribadian *sanguinis*. Mereka cenderung hidup serba teratur, rapi, terjadwal, tersusun sesuai pola. Umumnya mereka



ini suka dengan fakta-fakta, data-data, angka-angka dan sering sekali memikirkan segalanya secara mendalam. Dalam sebuah pertemuan, orang sanguinis selalu saja mendominasi pembicaraan, namun orang melankoli cenderung menganalisa, memikirkan, mempertimbangkan, lalu kalau bicara pastilah apa yang ia katakan betul-betul hasil yang ia pikirkan secara mendalam sekali.

### 3. Kepribadian *Koleris*

Mereka ini mempunyai sifat suka sekali mengatur orang, suka menunjuk atau memerintah orang. Ia tidak ingin ada penonton dalam aktivitasnya. Bahkan tamu pun bisa saja ia perintah melakukan sesuatu untuknya. Akibat sifatnya yang terkesan seperti bos itu membuat banyak orang koleris tak punya banyak teman. Orang-orang berusaha menghindar, menjauh agar tidak jadi sasaran karakternya yang suka mengatur dan tidak mau kalah itu.

### 4. Kepribadian *Phlegmatis*

Orang dengan kepribadian ini tidak suka akan terjadinya konflik, karena itu ia cenderung melakukan segala perintah terhadapnya dan menurut saja, sekalipun ia sendiri tidak suka akan hal tersebut. Baginya, ketenangan adalah hal yang mutlak baginya. Jika timbul masalah atau pertengkaran, ia akan berusaha mencari solusi yang damai tanpa timbul pertengkaran. Ia mau merugi sedikit atau rela mengalah demi masalah yang tidak akan berkepanjangan.

Adapun salah satu Teori Sifat Kepribadian yang paling sering digunakan dalam dunia kerja adalah Teori Sifat Kepribadian “Model Lima Besar” atau “*Big Five*

*Personality Traits Model*” yang dikemukakan oleh Seorang Psikolog terkenal yaitu Goldberg. Teori Sifat Kepribadian Model Lima Besar atau *Big Five Personality Traits*. Teori ini pun sering kali dipakai dalam penelitian tentang



kepribadian. Misalnya pada penelitian tentang kepribadian terhadap kinerja organisasi oleh Debora (2004). Pada saat ini model tersebut terdiri dari 5 dimensi berdasarkan yang dikemukakan Robbins dan Timothy A (2013:136) yaitu *Openness, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness* dan *Neuroticism*. Berikut ini adalah penjelasan singkat mengenai Sifat Kepribadian Model Lima Besar atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *Big Five Personality Traits Model*:

1. *Openness to Experience* (Terbuka terhadap Hal-hal baru).

Dimensi Kepribadian *Openness to Experience* ini mengelompokkan individu berdasarkan ketertarikannya terhadap hal-hal baru dan keinginan untuk mengetahui serta mempelajari sesuatu yang baru. Karakteristik positif pada Individu yang memiliki dimensi ini cenderung lebih kreatif, Imajinatif, Intelektual, penasaran dan berpikiran luas. Sifat kebalikan dari "*Openness to Experience*" ini adalah individu yang cenderung konvensional dan nyaman terhadap hal-hal yang telah ada serta akan menimbulkan kegelisahan jika diberikan tugas-tugas baru.

2. *Conscientiousness* (Sifat Berhati-hati)

Individu yang memiliki dimensi kepribadian *Conscientiousness* ini cenderung lebih berhati-hati dalam melakukan suatu tindakan ataupun penuh pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan, mereka juga memiliki disiplin diri yang tinggi dan dapat dipercaya. Karakteristik Positif pada dimensi adalah dapat diandalkan, bertanggung jawab, tekun dan berorientasi pada pencapaian. Sifat kebalikan dari *Conscientiousness* adalah individu yang cenderung kurang bertanggung jawab,

kurang teratur dan kurang dapat diandalkan dalam melakukan suatu tindakan.



### 3. *Extraversion* (Ekstraversi)

Dimensi Kepribadian *Extraversion* ini berkaitan dengan tingkat kenyamanan seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain. Karakteristik Positif Individu *Extraversion* adalah senang bergaul, mudah bersosialisasi, hidup berkelompok dan tegas. Sebaliknya, Individu yang *Introversion* (Kebalikan dari *Extraversion*) adalah mereka yang pemalu, suka menyendiri, penakut dan pendiam.

### 4. *Agreeableness* (Mudah Akur atau Mudah Bersepakat)

Individu yang berdimensi *Agreeableness* ini cenderung lebih patuh dengan individu lainnya dan memiliki kepribadian yang ingin menghindari konflik. Karakteristik positifnya adalah kooperatif (dapat bekerjasama), penuh kepercayaan, bersifat baik, hangat dan lembut serta suka membantu. Karakteristik kebalikan dari *Agreeableness* adalah mereka yang tidak mudah bersepakat dengan individu lain karena suka menantang, bersifat dingin dan tidak ramah.

### 5. *Neuroticism* (Neurotisme)

*Neuroticism* (Neurotisme) adalah dimensi kepribadian yang menilai kemampuan seseorang dalam menahan tekanan atau stress. Karakteristik positif dari *Neuroticism* disebut dengan *Emotional Stability* (Stabilitas Emosional), individu dengan emosional yang stabil cenderung tenang saat menghadapi masalah, percayadiri, memiliki penderian yang teguh. Sedangkan karakteristik kepribadian yang berlawanan dengan *Neuroticism* yaitu kepribadian yang mudah gugup, depresi, tidak percayadiri dan mudah berubah pikiran.





#### 2.1.2.4. Cara Menilai Kepribadian

Cara menilai kepribadian merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui dan memahami kepribadian seseorang. Menilai kepribadian berguna untuk dapat lebih memahami dan lebih baik dalam mengatur individu dalam bekerja di dalam organisasi. Terdapat tiga cara utama menilai kepribadian (Robbins, 2008:136):

1. Survei mandiri (diisi sendiri oleh individu atau objek). Adalah cara paling umum yang digunakan untuk menilai kepribadian. Kekurangan dari survei jenis ini adalah individu mungkin berbohong atau hanya berusaha menunjukkan kesan yang baik.
2. Survei peringkat atau pengamat. Dikembangkan untuk memberikan suatu penilaian bebas mengenai kepribadian. Survei mungkin dapat dilakukan oleh rekan kerja.
3. Ukuran proyeksi. Dengan menggunakan lukisan atau foto, individu yang diuji diminta menuliskan kisah dari setiap gambar yang dilihatnya. Namun, penilaian respon-respon tersebut telah terbukti sebagai suatu tantangan karena seringkali menilai hasil-hasil tersebut secara berbeda satu sama lain.

#### 2.1.3 Teori Komunikasi

##### 2.1.3.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi

(Robbins, 2005:54). Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi.



Joseph A.Devito (1997:340) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi, baik dalam kelompok formal maupun kelompok informal organisasi.

Komunikasi dalam organisasi adalah juga dapat diartikan sebagai komunikasi suatu organisasi yang dilakukan pimpinan, baik dengan para karyawan maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dengan organisasi, dalam rangka pembinaan kera sama yang serasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi (Effendy, 1989:214).

Redding dan Sanborn (dalam Arni, 2007:67) mendefinisikan komunikasi organisasi adalah pengiriman informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dengan bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward*, komunikasi *upwar*, dan lain-lain.

Jadi, dari keseluruhan definisi komunikasi diatas. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi ialah suatu proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada individu atau kelompok lainya secara verbal maupun non verbal untuk mencapai hasil tertentu.

### 2.1.3.2 Unsur-unsur Komunikasi

Unsur-unsur dalam komunikasi merupakan hal-hal mendasar yang harus ada dalam sebuah komunikasi, dan tanpa adanya unsur-unsur tersebut komunikasi sulit untuk terjadi. Menurut Pratminingsih (2006:3) unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Sumber informasi (*source*), adalah orang yang menyampaikan pesan.

Pada tahap ini sumber informasi melakukan proses yang kompleks yang

rdiri dari timbulnya suatu stimulus yang menciptakan pemikiran dan keinginan untuk berkomunikasi, pemikiran ini diubah menjadi pesan, dan pesan tersebut disampaikan melalui saluran atau media kepada penerima.



2. *Encoding*, adalah suatu proses dimana sistem pusat syaraf sumber informasi memerintahkan sumber informasi untuk memilih simbol-simbol yang dapat dimengerti yang dapat menggambarkan pesan.
3. Pesan (*Message*), adalah segala sesuatu yang memiliki makna bagi penerima. Pesan merupakan hasil akhir dari proses *encoding*. Pesan ini dapat berupa kata-kata, ekspresi wajah, tekanan suara, dan penampilan.
4. Media, adalah cara atau peralatan yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Media tersebut dapat berupa surat, telepon atau tatap muka langsung.
5. *Decoding*, adalah proses dimana penerima pesan menginterpretasikan pesan yang diterimanya sesuai dengan pengetahuan, minat dan kepentingannya.
6. *Feedback* (Umpan Balik), adalah respon yang diberikan oleh penerima pesan kepada pengirim sebagai tanggapan atas informasi yang dikirim sumber pesan. Pesan ini dapat berupa jawaban lisan bahwa si penerima setuju atau tidak setuju dengan informasi yang diterima.
7. Hambatan (*Noise*), adalah berbagai hal yang dapat membuat proses komunikasi tidak berjalan efektif.

Adapun menurut Lasswell (dalam Riswandi 2009:3) unsur-unsur komunikasi meliputi:

1. Siapa, yakni pelaku komunikasi pertama yang mempunyai inisiatif atau sumber.
2. Mengatakan apa, yakni isi informasi yang disampaikan.
3. Kepada siapa, yakni pelaku komunikasi lainnya yang dijadikan sasaran penerima.

melalui saluran apa, yakni alat atau saluran penyampaian informasi.

dengan akibat atau hasil apa, yakni yang terjadi pada diri penerima.



### 2.1.3.3 Fungsi-Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi memiliki peranan besar dalam organisasi. Menurut Sendjaja (dalam Bungin 2009:278), organisasi baik yang berorientasi untuk mencari keuntungan (*profit*) maupun nirlaba (*non-profit*), memiliki empat fungsi komunikasi organisasi, yaitu fungsi normatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif, dan fungsi integratif. Keempat fungsi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem proses informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu.

Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan.

#### 2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini. Pertama, atasan atau orang-orang yang berbeda dalam tatanan manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan

salikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu, mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberi instruksi atau perintah, sehingga dalam



struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*positon of outhority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada keabsahan pemimpin dalam menyediakan perintah, kekuatan pemimpin dalam memberi sanksi, kepercayaan bawahan terhadap atasan, dan tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan. Kedua, berkaitan dengan pesan atau *message*. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada pekerjaan. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh untuk dilakukan.

### 3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur sebuah organisasi, kekuasaan, dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini maka banyak pemimpin yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan kalau pemimpin sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

### 4. Fungsi Integtarif

setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawannya dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Adapun dua salurang komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, bulletin*) dan laporan kemajuan organisasi. Juga saluran komunikasi informal, seperti pembicaraan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktifitas ini menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih

am diri karyawan terhadap organisasi.



### 2.1.3.4 Bentuk-Bentuk Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi merupakan unsur pengikat yang penting demi tercapainya suatu tujuan dan komunikasi memiliki berbagai macam bentuk. Bentuk-bentuk dalam komunikasi biasanya didasarkan pada bagaimana pesan itu disampaikan. Menurut Bangun (2012:364), bentuk-bentuk komunikasi organisasi adalah sebagai berikut :

#### 1. Komunikasi Tertulis

Komunikasi tertulis merupakan suatu proses dimana pesan yang disampaikan oleh komunikator disandikan simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau tempat lain yang dapat dibaca dan dikirimkan kepada penerima.

#### 2. Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan adalah proses dimana seorang komunikator berinteraksi secara lisan dengan komunikan (penerima pesan) untuk mempengaruhi tingkah lakunya atau tindakan pengambilan keputusan.

#### 3. Komunikasi Non-verbal

Komunikasi non-verbal merupakan bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh (*body language*) sebagai alat berkomunikasi dengan orang lain.

Komunikasi non-verbal seringkali tidak terencana atau kurang terstruktur. Namun, komunikasi non-verbal memiliki pengaruh yang lebih besar daripada komunikasi verbal. Isyarat-isyarat komunikasi non-verbal sangat penting. Terutama dalam kaitannya dengan penyampaian perasaan dan emosi seseorang. Dengan memperhatikan isyarat non-verbal, seseorang dapat mendeteksi

an atau menegaskan kejujuran orang lain. Oleh karena itu, tidak akan jika ada seseorang yang lebih percaya pada pesan-pesan yang



disampaikan melalui isyarat non-verbal daripada pesan-pesan yang disampaikan melalui isyarat verbal. (Purwanto, 2006:9)

#### 4. Komunikasi Antarpribadi

Yang dimaksud dengan komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka (Cangara, 2004:31). Komunikasi berlangsung secara diadik (secara dua arah atau timbal balik) yang dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Dalam suatu organisasi, komunikasi antarpribadi sering digunakan antar sesama anggota organisasi secara informal baik antara atasan dengan bawahan, maupun dengan sesama anggota setingkat.

Menurut Porter dan Samovar (dalam Loliweri, 1997:28) terdapat tujuh ciri yang menunjukkan kelangsungan suatu proses komunikasi antarpribadi yaitu melibatkan pelaku melalui pesan baik verbal maupun non-verbal, melibatkan pernyataan atau ungkapan, bersifat dinamis bukan statis, melibatkan ompan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan pesan yang harus berkaitan), dipandu oleh tata usaha yang bersifat *intrinsic* dan *ektrinsic*, meliputi kegiatan dan tindakan, serta komunikasi-komunikasi antarpribadi yang melibatkan persuasi.

#### 5. Komunikasi Organisasi

Komunikasi sangat penting dilakukan dalam organisasi, karena menyangkut penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi. Komunikasi organisais merupakan komunikasi yang mengalir antara unit-unit dan grup-grup organisasional. Bentuk komunikasi organisasional

sebagai berikut:



a. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah (*downward communication*) adalah penyampaian aliran informasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan sesuai garis komando dalam suatu organisasi, komunikasi ini bertujuan agar para pemimpin lebih mudah dalam pengambilan keputusan. Informasi yang disampaikan oleh atasan dapat berupa pengarahan pelaksanaan tugas, intruksi pekerjaan, informasi kebijakan dan prosedur pekerjaan, serta mengemukakan umpan balik terhadap kinerja bawahan.

b. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas (*upward communication*) adalah informasi yang berasal dari bawahan ke atasan. Biasanya hal ini terjadi saat karyawan ingin menyampaikan usulan, ide, kuluhan, pengaduan, ataupun laporan. Apa yang disampaikan oleh bawahan ini bisa jadi sebuah informasi yang penting dalam pengambilan keputusan penting perusahaan atau organisasi. Namun informasi tersebut tetap harus dicermati validasinya kembali. Arah komunikasi demikian harus tetap hidup guna perputaran informasi khususnya bagi para atasan yang tidak terjun langsung ke ranah operasional.

c. Komunikasi ke Samping

Komunikasi ke samping (*horizontal communication*) terjadi antara dua pejabat atau pihak yang berada dalam tingkatan hirarki wewenang yang sama. Komunikasi ke samping (*horizontal communication*) terjadi antara dua pejabat atau pihak yang berada dalam tingkat hirarki wewenang yang sama. Contoh arah komunikasi ini adalah diskusi antar *staff* akuntan, diskusi antara manajer, diskusi antara direktur dengan kolega. Konteks dari komunikasi ini bersifat koordinasi

satu dengan yang lain saling memberikan informasi.

Komunikasi samping (*horizontal communication*) sangat penting dilakukan organisasi pada departemen yang berkaitan. Tetapi, pada departemen





yang tidak berkaitan secara langsung, komunikasi ini sangat jarang terjalin secara intens dan masif, bahkan jika terjadi hanya karena alasan formalitas pekerjaan seperti terjalin dalam sebuah rapat kerja yang mempertemukan semua departemen.

#### d. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal (*diagonal communication*) adalah komunikasi yang dilakukan antar individu atau kelompok pada bagian berbeda dan tingkatan yang berbeda pula. Komunikasi diagonal banyak terjadi pada organisasi berskala besar dimana ketergantungan antara departemen yang berbeda sangat besar.

Kelebihan dari komunikasi ini dapat mempercepat penyaluran informasi. Namun ada kelemahan dari komunikasi ini karena penyebaran informasi tidak sesuai dengan jalur rutin dan struktur organisasi yang sudah ada.

#### e. Komunikasi Elektronik

Komunikasi elektronik akhir-akhir ini menjadi semakin penting di dalam organisasi. Baik dalam sistem informasi maupun teknologi elektronik pribadi telah mengubah cara berkomunikasi. Komunikasi elektronik tidak terbatas hanya pada komunikasi antar *person to person*, tetapi juga *person to system* atau *system to system*.

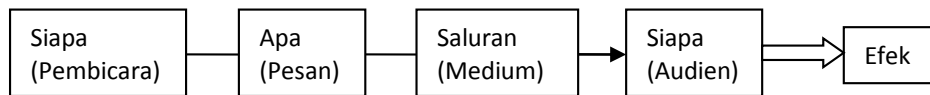
### 2.1.3.5 Pola Komunikasi

Pola komunikasi menurut Syaiful Bahri Djamarah (2004:1) mengatakan bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Salah satu tantangan besar dalam menentukan pola komunikasi organisasi adalah proses yang berhubungan dengan jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi dapat membantu menentukan iklim dan moral organisasi, yang pada



gilirannya akan berpengaruh pada jaringan komunikasi. Tantangan dalam menentukan pola komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi.



Gambar 2.1 Pola Komunikasi Lasswell (dalam Arni 2009:6)

Pola komunikasi menurut Lasswell menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi yaitu:

1. *Who* (siapa) adalah menunjuk kepada siapa orang yang mengambil inisiatif untuk melalui komunikasi.
2. *Says What* adalah berhubungan dengan isi komunikasi atau apa pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut.
3. *Through What* adalah melalui media apa. Yang dimaksudkan dengan media adalah alat komunikasi, seperti berbicara, gerakan badan, kontak mata, sentuhan, radio, televisi, surat, buku dan gambar.
4. *To Whom* adalah menanyakan siapa yang menjadi audience atau penerima dari dari komunikasi. Atau dengan kata lain kepada siapa komunikator berbicara atau kepada siapa pesan yang ia ingin disampaikan diberikan.
5. *What Effect* adalah efeknya dari komunikasi tersebut. Pertanyaan mengenai efek komunikasi ini dapat menanyakan dua hal yaitu apa yang ingin dicapai dengan hasil komunikasi tersebut dan kedua, apa yang dilakukan orang sebagai hasil dari komunikasi.



Adapun menurut Effendy (1989:32) pola komunikasi terdiri atas 3 macam yaitu:

#### 1. Pola Komunikasi Satu Arah

Pola Komunikasi satu arah adalah proses penyampaian pesan dari Komunikator kepada Komunikan baik menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari Komunikan dalam hal ini Komunikan bertindak sebagai pendengar saja.

#### 2. Pola Komunikasi Dua Arah

Pola komunikasi dua arah atau timbal-balik (*two way traffic communication*) yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam menjalani fungsi mereka, Komunikator pada tahap pertama menjadi komunikan dan pada tahap berikutnya saling bergantian fungsi.

#### 3. Pola Komunikasi Multi Arah

Pola komunikasi multi arah yaitu proses komunikasi terjadi dalam satu kelompok yang lebih banyak dimana komunikator dan komunikan akan saling bertukar pikiran secara dialogis.

### 2.1.3.6 Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi

Hambatan-hambatan dalam komunikasi mengakibatkan informasi yang akan disampaikan melalui komunikasi tersebut dapat tidak tersampaikan secara maksimal. Menurut Singbad dan Bell (Pratminingsih 2006:8) hambatan dalam proses komunikasi dapat dikelompokkan menjadi hambatan nonverbal dan verbal. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Hambatan Non-Verbal, yaitu hambatan dalam komunikasi yang berasal dari pengetahuan, pikiran, dan emosi serta lingkungan.

perbedaan persepsi, yaitu pandangan seseorang terhadap suatu pernyataan atau fakta.



- b. Perbedaan kepentingan, perbedaan kepentingan yang dimiliki oleh pihak yang berkomunikasi dapat menyebabkan gangguan kenyamanan dalam komunikasi dan objektifitas pikiran mereka.
- c. Perbedaan pengetahuan tentang topik yang dikomunikasikan, yaitu Pengetahuan tentang topik yang dikomunikasikan antara pengirim berita dan penerima berita hendaklah sama tingkatannya.
- d. Keterlibatan emosi, yaitu komunikasi yang baik haruslah bersifat objektif dan rasional, tidak melibatkan emosi pengirim dan penerima yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.
- e. Kurangnya intropeksi, agar komunikasi berjalan baik antara kedua pihak yang berkomunikasi hendaklah selalu melakukan evaluasi diri.
- f. Kesalahan dalam menilai penampilan, seringkali penampilan seseorang mempengaruhi penilaian orang lainnya. Agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif maka janganlah penampilan seseorang mempengaruhi informasi yang dikirimnya.
- g. Pesan yang disampaikan kurang jelas, hal ini menyebabkan kegagalan komunikasi adalah penerima pesan tidak mengerti apa maksud informasi yang diterimanya. Untuk itu maka pesan harus dibuat dengan jelas dan disusun dengan sistimatis.
- h. Hanya mendengarkan pesan secara pasif, mendengar sebuah pesan secara pasif dapat berpotensi membuat terjadinya kesalahpahaman dalam mencerna sebuah informasi. Sebisa mungkin terlibatlah secara aktif dalam sebuah komunikasi.

2. Hambatan Verbal, yaitu hambatan dalam komunikasi yang berupa lisan

dan tulisan dan dapat dinilai secara langsung. Menurut Boove dan Thill (dalam Pratminingsih 2006:9) ada beberapa hal yang dapat menjadi hambatan verbal, antara lain:



- a. Kesalahan pemilihan kata
- b. Kurangnya perbedaan kosa kata
- c. Kesalahan penulisan atau pengucapan
- d. Perbedaan level antara pengirim dan penerima

Sedangkan menurut Newstrom dan Davis (dalam Kaswan 2012:263) terdapat tiga jenis hambatan dalam komunikasi, yaitu:

#### 1. Hambatan Personal

Merupakan gangguan komunikasi yang berasal dari emosi seseorang, nilai, dan kebiasaan menyimak yang buruk.

#### 2. Hambatan Fisik

Merupakan gangguan komunikasi yang terjadi pada lingkungan dimana komunikasi itu berlangsung. Gangguan fisik yang khas adalah kebisingan yang mengganggu secara tiba-tiba yang dapat mengaburkan pesan suara.

#### 3. Hambatan Semantik

Berasal dari keterbatasan simbol yang kita gunakan dalam komunikasi. Simbol biasanya memiliki aneka makna, dan kita harus memilih satu makna dari sekian banyak. Kadang-kadang kita memilih makna yang salah dan terjadilah kesalahpahaman.

### 2.1.4 Kinerja Karyawan

#### 2.1.4.1 Pengertian Kinerja

Mangkuprawira dan Hubeis dalam bukunya *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia* (2007:153) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan

Keithzal (2005:97) Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja,



target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Rivai dan Basri (dalam Kasman 2012:187) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu atau telah disepakati bersama.

Jadi berdasarkan pendapat-pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dapat dicapai oleh karyawan berdasarkan dengan kemampuan kerja yang dimiliki dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya..

#### **2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Pekerjaan dengan hasil yang maksimal harus tercapai oleh tiap karyawan. Menurut Sedarmayanti (2003:149) ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja atau prestasi kerja, yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan didapatkan dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*, sedangkan motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) dalam menghadapi situasi kerja.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007:155) diantaranya:

1. Faktor Personal, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor Kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan

kerja kepada pegawai.



3. Faktor Tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan, dan keeratan anggota tim.
4. Faktor Sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, kompensasi dan proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
5. Faktor Kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Adapun menurut Dharma (2002:50) ada lima faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

1. Kejelasan dan penerimaan atas peranan seorang pekerja. Merupakan taraf pengertian dan penerimaan seorang individu atas tugas yang diberikan kepadanya. Makin jelas penerimaan terhadap peranan seorang pekerja dari organisasi maka semakin terdorong pekerja tersebut bekerja.
2. Pelatihan. Suatu kegiatan yang di lakukan oleh perusahaan sebagai proses pembelajaran dengan menggunakan teknik serta metode tertentu untuk meningkatkan 28 keahlian dan keterampilan khusus yang dibutuhkan dalam lingkungan pekerjaan.
3. Tingkat motivasi kerja. Motivasi kerja adalah daya energi yang membara, mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku dalam bekerja.
4. Kemampuan, kepribadian dan minat. Yang sesuai dengan minat, kemampuan dan kepribadian merupakan kecakapan seorang, seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan pekerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam berbagai cara.

endidikan. Suatu proses, teknik dan metode belajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.



### 2.1.4.3 Penilaian Kinerja

Menurut Dessler (1997:72), mengatakan bahwa Penilaian Kinerja biasa di definisikan sebagai prosedur apa saja yang meliputi : penetapan standar kinerja, penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar-standar, dan memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi. Kriteria penilaian kinerja dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu kegunaan fungsional (*functional utility*), keabsahan (*validity*), empiris (*empirical base*), sensitivitas (*sensitivity*), pengembangan sistematis (*systematic development*), dan kelayakan hukum (*legal appropriateness*).

Menurut Gomes (2001:135), suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya. Jadi, penilaian kinerja ini diperlukan untuk menentukan tingkat kontribusi individu terhadap organisasi. Penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam kinerja sebelumnya dan untuk memotivasi perbaikan kinerja perbaikan kinerja individu pada waktu yang akan datang. Penilaian kinerja ini pada umumnya mencakup semua aspek dari pelaksanaan pekerjaan.

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk menilai kinerja pegawainya, dengan tujuan secara umum adalah untuk memberikan umpan balik (*feedback*) kepada pegawainya, dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk pengembangan pegawai, promosi, dan penyesuaian kompensasi.



#### Aspek-Aspek Penilaian Kinerja Karyawan

Aspek-aspek penilaian kinerja adalah aspek-aspek yang menjadi tolak ukur memberi penilaian terhadap kinerja karyawan. Bernardin dan Russel (2003)



memberikan uraian terhadap aspek-aspek yang harus dinilai dalam memberikan penilaian kinerja karyawan, yaitu:

1. Kualitas (*Quality*)

Kualitas atau *Quality* merupakan tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna. Standar kualitas dapat diekspresikan sebagai tingkat kesalahan seperti jumlah atau persentase kesalahan yang diperbolehkan per unit hasil kerja.

2. Kuantitas (*Quantity*)

Merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatanyang diselesaikan. Ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dan diukurnya, yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.

3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain. Kriteria ini menjawab pertanyaan, seperti kapan, berapa cepat, atau dalam periode apa.

4. Efektifitas Biaya (*Cost Effectiveness*)

Merupakan tingkatan di mana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber daya yang ada.



#### 5. Hubungan antar Perseorangan (*Interpersonal Impact*)

Merupakan tingkatan di mana seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain dan juga pada bawahan.

#### 2.1.4.5 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja bagi sebuah organisasi sebagai tolak ukur bagi sebuah organisasi dalam memberi *feedback* dan program pelatihan kepada para anggota organisasi dan menjadi hal yang penting untuk dilakukan bagi setiap organisasi. Menurut Anderson (1993:18) bagi sebuah organisasi, penilaian kinerja bertujuan untuk:

1. Meningkatkan komunikasi
2. Dapat memberikan motivasi pada karyawan
3. Hubungan yang harmonis
4. Dan dari semua itu, tujuan dari diadakannya penilaian kinerja ini adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Adapun menurut Ruky (2004:22) manfaat dari penilaian kinerja bagi sebuah organisasi adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga dapat diketahui dan diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang masih harus diberikan kepada karyawan untuk membantu agar mampu mencapai standar prestasi yang ditetapkan.
2. Penyusunan program suksesi dan kaderisasi, sehingga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan yang mempunyai potensi untuk dikembangkan kariernya dengan dicalonkan untuk menduduki jabatan-jabatan yang

tinggung jawabnya lebih besar dimasa depan.

pengembangan Karyawan, sehingga dapat menjadi sarana untuk meneliti kemampuan karyawan untuk meningkatkan prestasinya



#### 2.1.4.6 Metode Penilaian Kinerja

Metode penilaian kinerja merupakan prosedur atau cara yang dilakukan oleh tim penilai untuk memberi penilaian terhadap kinerja yang telah dicapai oleh karyawan. Terdapat banyak macam metode penilaian kinerja, setiap metode memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing, sehingga tidak ada satupun metode standard yang cocok untuk semua organisasi ataupun perusahaan. Metode yang dapat dilakukan dalam penilaian kinerja adalah dengan menggunakan pendekatan yang berorientasi pada masa lalu dan masa depan (Mathis dan Jackson 2006:392-399).

##### 1. Metode Penilaian Kinerja Berorientasi Masa Lalu

Metode penilaian kinerja yang berorientasi masa lalu (*past oriented evaluation methods*) dilakukan berdasarkan masa lalu. Dengan mengevaluasi prestasi kinerja dimasa lalu, karyawan dapat memperoleh umpan balik dari upaya-upaya mereka. Umpan balik ini selanjutnya bisa mengarah kepada perbaikan-perbaikan prestasi. Teknik-teknik penilaian ini sebagai berikut:

- a. Skala peringkat (*Rating Scale*), yaitu penilaian prestasi di mana para penilai diharuskan melakukan suatu penilaian yang berhubungan dengan hasil kerja karyawan dalam skala-skala tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai dengan yang paling tinggi.
- b. Daftar pertanyaan, metode ini menggunakan formulir isian yang menjelaskan beraneka macam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu. Penilai hanya perlu memilih pernyataan yang menggambarkan karakteristik dan hasil kerja karyawan.

Metode dengan Pilihan, salah satu sasaran dasar pendekatan pilihan ini adalah untuk mengurangi dan menyingkirkan kemungkinan berat sebelah penilaian dengan memaksakan suatu pilihan antara



pernyataan-pernyataan deskriptif yang kelihatannya memiliki nilai yang sama.

- d. Metode peristiwa kritis, metode ini merupakan pemilihan yang mendasarkan pada catatan yang dibuat penilai atas perilaku karyawan yang sangat kritis, seperti sangat baik atau sangat jelek di dalam melaksanakan pekerjaan.
  - e. Metode catatan prestasi, metode ini berkaitan erat dengan metode peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan oleh professional.
  - f. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku, metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.
  - g. Metode penilaian lapangan. Dimana penilai turun ke lapangan bersama-sama dengan ahli dari SDM. Spesialis SDM mendapat informasi dari atasan langsung perihal prestasi karyawannya, lalu mengevaluasi berdasarkan informasi tersebut.
  - h. Tes dan observasi prestasi kerja, berdasarkan pertimbangan dan keterbatasan, penilaian prestasi dapat didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan, berupa tertulis dan peragaan, syaratnya tes harus *valid* dan *reliabel*.
2. Metode Penilaian Kinerja Berorientasi Masa Depan

Metode penilaian kinerja berorientasi masa depan berfokus pada kinerja masa mendatang dengan mengevaluasi potensi karyawan atau menetapkan kinerja di masa mendatang secara bersama-sama antara pimpinan karyawan. Metode penilaian kinerja berorientasi masa depan mencakup:



- a. Penilaian Diri Sendiri (*Self Appraisal*), adalah penilaian yang dilakukan oleh karyawan sendiri dengan harapan karyawan tersebut dapat lebih mengenal kekuatan dan kelemahan dirinya sendiri sehingga mampu mengidentifikasi aspek-aspek perilaku kerja yang perlu diperbaiki pada masa yang akan datang.
- b. Manajemen berdasarkan sasaran (*Management by Objective*), merupakan satu bentuk penilaian dimana karyawan dan penyelia bersama-sama menetapkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran pelaksanaan kerja karyawan secara individu diwaktu yang akan datang.
- c. Implikasi penilaian kerja individu dengan pendekatan MBO (*Management by Objective*), MBO digunakan untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan keberhasilan mereka dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui konsultasi dengan atasan mereka. Keberhasilan dari penilaian kinerja tergantung pada pendekatan yang konsisten untuk mendapatkan perbandingan hasil, ukuran, dan standar yang jelas, selain penilaian harus bebas dari bias.
- d. Penilaian dengan psikolog, penilaian dengan menggunakan psikolog untuk melakukan penilaian potensi-potensi yang akan datang, bukan kinerja masa lalu.
- e. Pusat penilaian, penilaian ini sebagai suatu bentuk penilaian pekerjaan terstandar yang tertumpu pada beragam tipe evaluasi dan beragam penilai. Pusat-pusat penilaian sebagai bentuk standar pekerja yang bertumpu pada tipe-tipe evaluasi dan nilai-nilai ganda.



## 2.2 Tinjauan Empirik

**Tabel 2.1 Tinjauan Empirik**

No	Nama Peneliti	Judul	Analisis	Hasil Penelitian / Keismpulan
1	Debora Eflina Purba dan Ali Nina Liche Seniati (2004)	Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Penelitian ini merupakan studi lapangan yang menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Kuisisioner yang terdiri atas lima bagian, yaitu alat ukur kepribadian lima besar	Hasil penelitian ini mengatakan bahwa kepribadian dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>



2	Lili Wahyuni (2009)	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi dengan Komitmen Organisasi dan Tekanan Pekerjaan Sebagai Variabel Intervening	Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan simple random sampling di dalam pengambilan sampel. Data yang diperoleh 109 dari 159 kuesioner, penyebaran kuesioner dengan cara mengantar langsung dan via pos. Objek penelitian ini adalah karyawan bagian akuntansi pada BUMN di Provinsi Sumatera Barat dengan 109 responden. Analisis data dilakukan dengan Structural Equation Model (SEM) dengan Program AMOS versi 5.0.	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh langsung terhadap kinerja. Komunikasi organisasi berpengaruh negative terhadap tekanan pekerjaan. Tekanan pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Komunikasi organisasi tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi dan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian ini tidak menunjukkan komitmen organisasi dan tekanan pekerjaan sebagai variable intervening atas pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja.
---	------------------------	---	--	---

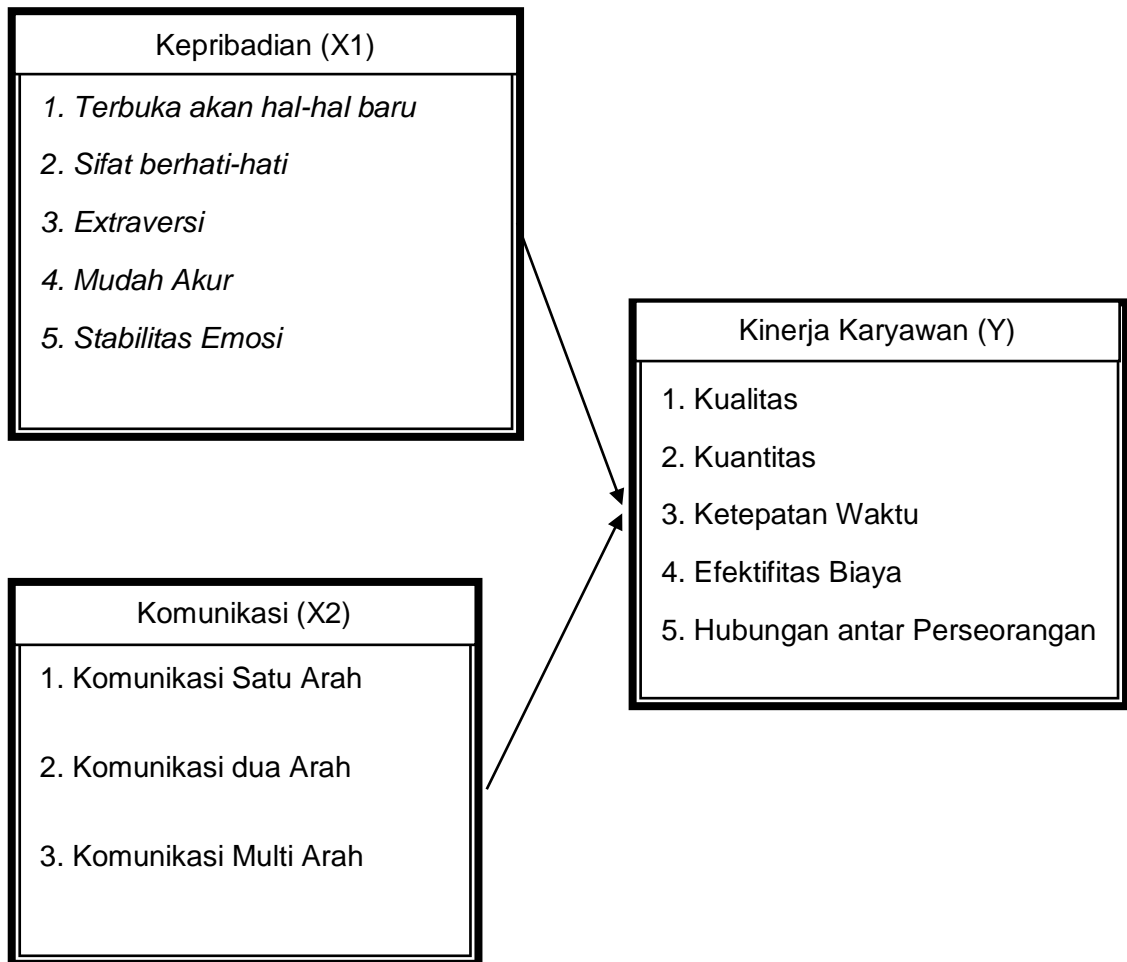


## 2.3 Kerangka Pikir

Dari beberapa teori yang dikemukakan, maka dapat diungkapkan suatu kerangka berpikir yang berfungsi sebagai penuntun alur pikir pada lembar berikut

:

### 2.1 Kerangka Pikir





## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada masalah pokok dan tinjauan pustaka, maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

H 1 : Diduga bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR.

H 2 : Diduga bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR

H 3 : Diduga bahwa kepribadian dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT AMALA MAKASSAR

