

PENGARUH KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI INDOSAT ASIA AFRIKA BANDUNG
(Studi Kasus pada Divisi Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jalan Asia Afrika Bandung)

Selly Oktari

Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Langlangbuana
shellyoktari@gmail.com

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang komunikasi, budaya organisasi dan kinerja karyawan. Sehingga dapat dilihat pengaruh komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Adapun yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Divisi Galeri Indosat Asia Afrika Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Variabel bebas adalah komunikasi dan budaya organisasi, sedangkan variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, penelitian kepustakaan dan kuesioner. Metode analisis menggunakan analisis jalur (Path Analysis), Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji T hipotesis, uji F hipotesis, analisa korelasi dan koefisien determinasi. Dengan menggunakan program SPSS for windows 24 version. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi di Divisi Galeri Indosat Asia Afrika sudah baik, seperti penyampaian informasi yang jelas. Budaya organisasi menunjukkan hasil yang baik seperti tingginya inisiatif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan kinerja karyawan sudah sangat baik seperti keterampilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingginya loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Kata Kunci: Komunikasi, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Peran sumber daya manusia memang sangat penting dalam suatu organisasi agar tetap “*survive*” dalam persaingan tanpa batas ini, sehingga peran manajemen sumber daya manusia tidak hanya menjadi tanggung jawab karyawannya tetapi juga untuk pimpinan organisasi. Pengelolaan dan pendayagunaan yang dilakukan pimpinan terhadap para karyawannya terus dikembangkan secara maksimal hingga tercapai tujuan organisasi.

Menurut Marwansyah (2012:321) mengemukakan bahwa komunikasi adalah pertukaran pesan antar manusia dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang sama.

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh adanya beberapa faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang turut menentukan keberhasilan organisasi itu adalah budaya organisasi.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2015:355) Budaya organisasi adalah suatu system berbagi arti yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya.

Dalam hal ini budaya organisasi berfungsi membentuk sikap dan perilaku karyawan. Karyawan perlu memahami dan mengerti budaya organisasi tempat mereka bekerja karena hal itu akan memberi efek yang kuat dalam keseharian mereka sebagai seorang karyawan. Agar budaya organisasi dapat benar-benar menjadi pedoman karyawan dalam beraktivitas sehingga tercipta identitas perusahaan yang akhirnya

mendukung kemajuan organisasi, maka budaya organisasi perlu diatur dan dikomunikasikan pada karyawan.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Salah satu permasalahan penting yang dihadapi oleh para pimpinan adalah bagaimana dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga dapat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan.

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2014:9) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian yaitu penelitian yang dilakukan oleh Laras Wardani (2014) menunjukkan bahwa variabel komunikasi, dan budaya organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Intan Ratnawati (2012) menunjukkan bahwa komunikasi dan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Galeri Indosat adalah salah satu divisi yang berada pada PT. Indosat, bertempat di Gedung Graha Bumi Putera Jalan Asia Afrika Bandung. Galeri Indosat sudah berdiri sejak tahun 2002. Galeri ini adalah sebagai bentuk pelayanan yang diberikan Indosat untuk melayani setiap pelanggan yang memiliki keluhan ataupun meminta bantuan dalam menghadapi permasalahan. Indosat yang bergerak dalam bidang telekomunikasi dan informasi di Indonesia memberikan kemudahan bagi para pelanggannya untuk pertanyaan seputar telekomunikasi (seluler, SLI, dll), pengaduan, panduan berlangganan, pembelian kartu perdana prabayar GSM/ CDMA/ kartu prabayar internet/ voucher isi ulang, dan/ atau pembayaran tagihan, dll langsung di tempat. Indosat menyediakan kantor pelayanan Indosat yaitu Galeri Indosat yang sudah banyak tersebar dan tersedia di hampir seluruh wilayah Indonesia.

Guna merealisasikan visinya "Menjadi pilihan utama pelanggan untuk seluruh kebutuhan informasi dan komunikasi", secara pasti Galeri Indosat bertekad untuk mengembangkan perusahaan menjadi lebih inovatif dan selalu terdepan. Oleh karena itu, Galeri Indosat perlu didukung oleh para karyawan yang mempunyai keahlian, kemampuan, serta kapasitasnya masing-masing. Dimana dalam hal ini diperlukan adanya komunikasi yang baik pada setiap individu karyawan yang terbentuk melalui budaya organisasi didalam Galeri Indosat sehingga dapat menciptakan kinerja karyawan yang optimal.

Perilaku komunikasi tidak akan tercipta apabila Galeri Indosat tidak memberikan arahan kepada para karyawan, baik karyawan yang telah lama bekerja maupun karyawan yang baru masuk. Pembentukan perilaku tersebut dapat dilakukan melalui proses pengenalan budaya organisasi kepada para karyawan agar mereka dapat bekerja sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi. Hal tersebut ditujukan karena Galeri Indosat ingin mengembangkan perusahaannya di bidang telekomunikasi dan informasi dengan baik dan memberikan kepuasan terhadap para konsumennya.

Untuk dapat melihat lebih lanjut pengaruh komunikasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Komunikasi pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
2. Bagaimana Budaya Organisasi pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
3. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung

4. Seberapa besar pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
5. Seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
6. Seberapa besar pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung

A. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Galeri Indosat Bandung.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Komunikasi Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Budaya Organisasi pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
5. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung
6. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jl. Asia Afrika Bandung

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahas latin yaitu *communicare* atau *communicate* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Jika kita berkomunikasi dengan orang lain berarti kita berusaha agar apa yang disampaikan kepada orang lain tersebut menjadi miliknya.

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi.

B. Pengertian Budaya Organisasi

Kehidupan sebuah organisasi dapat ditemukan di dalam budayanya. Budaya merupakan suatu cara hidup organisasi, yang mencakup semangat kerja pegawai, sikap, dan tingkat produktivitas. Budaya ini dipelajari untuk membantu para pegawai dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan lingkungan mereka.

Budaya dalam suatu organisasi tidak muncul dengan sendirinya dikalangan suatu perusahaan. Namun perlu dibentuk dalam rangka menciptakan jati diri, mengembangkan peran serta karyawan dalam perusahaan dan memberikan sebuah pedoman perilaku kerja bagi pegawai yang diwariskan dari satu generasi ke generasi lainnya.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2015:355) Budaya organisasi adalah suatu sistem berbagi arti yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya.

Dengan adanya budaya organisasi akan memudahkan pegawai untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan organisasi, dan membantu pegawai untuk mengetahui tindakan apa yang seharusnya dilakukan sesuai dengan nilai-nilai yang ada di dalam organisasi dan menjunjung tinggi nilai-nilai tersebut sebagai pedoman karyawan untuk berperilaku yang dapat dijalankan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Pegawai yang sudah memahami keseluruhan nilai-nilai organisasi akan menjadikan nilai-nilai tersebut sebagai suatu kepribadian organisasi. Nilai dan keyakinan tersebut akan diwujudkan menjadi perilaku keseharian mereka dalam bekerja, sehingga akan menjadi kinerja individual.

C. Pengertian Kinerja Karyawan

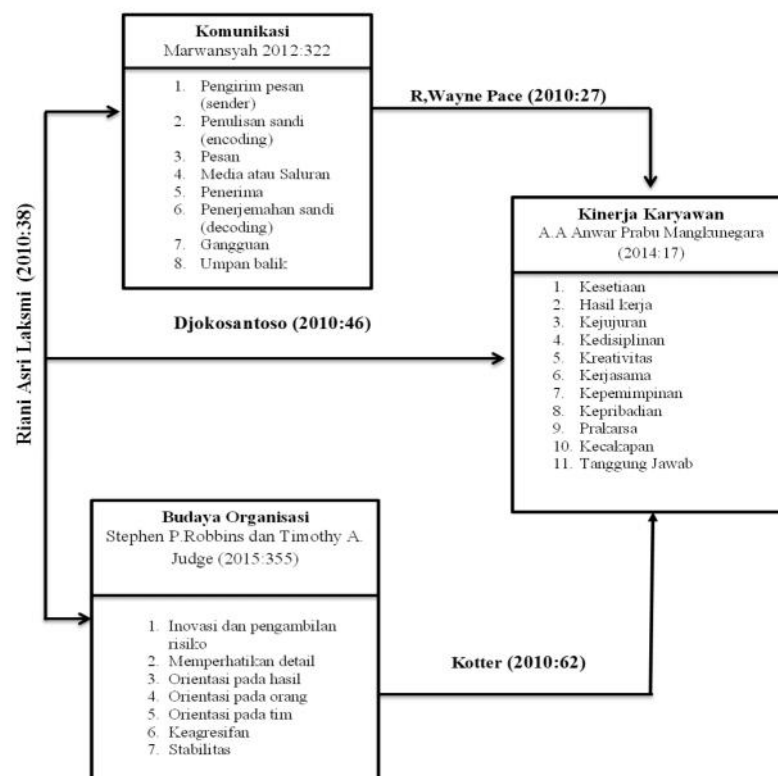
Menurut A. A Anwar Prabu Mangkunegara (2014:9) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Pengertian kinerja atau prestasi kerja diartikan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2014:13) menyimpulkan bahwa ada 2 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Faktor kemampuan (Ability)
2. Faktor Motivasi (Motivation)

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS



Skema Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

1. Komunikasi sudah cukup baik pada Galeri Indosat Jalan Asia Afrika Bandung
2. Budaya Organisasi sudah cukup baik pada Galeri Indosat Jalan Asia Afrika Bandung
3. Kinerja Karyawan sudah cukup baik pada Galeri Indosat Jalan Asia Afrika Bandung
4. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Galeri Indosat Jalan Asia Afrika Bandung
5. Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Galeri Indosat Jalan Asia Afrika Bandung
6. Komunikasi dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Galeri Indosat Jalan Asia Afrika Bandung

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dengan metode deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sehingga penelitian dapat mengetahui nilai dari suatu variabel dan menguji kebenaran pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

Populasi yang diperoleh dari Galeri Indosat sebanyak 50 karyawan. Mengingat jumlah populasi yang relative sedikit maka penelitian ini menggunakan penelitian sensus. karena seluruh populasi menjadi responden.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Skala interval yang digunakan untuk pengukuran data adalah skala likert, dimana skala likert menggunakan lima alternatif jawaban dengan kriteria sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Cukup Setuju
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Pengukuran

Tabel Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Konsep	Indikator	Skala
1	Komunikasi	Komunikasi adalah pertukaran pesan antar manusia dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang sama. Menurut Marwansyah (2012:321)	1. Pengetahuan yang dimiliki 2. Sikap dalam berkomunikasi 3. Bahasa yang digunakan 4. Menerjemahkan Pesan kedalam lambang-lambang 5. Penyampaian pesan Secara langsung 6. Penyampaian pesan Secara tidak langsung 7. Pemilihan media komunikasi 8. Penyaringan dalam Menginformasikan Pesan 9. Penerimaan pesan	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none"> 10. Merubah lambang-Lambang 11. Timbulnya konflik saat Berkomunikasi 12. Menjaga agar isi pesan Tidak berubah 13. Memberikan tanggapan 	
2	Budaya Organisasi	<p>Budaya organisasi adalah suatu sistem berbagi arti yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya.</p> <p>Menurut Stephen P.Robbins dan Timothy A. Judge (2015:355)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Inisiatif pegawai 2. Dukungan pimpinan 3. Peluang melakukan inovasi 4. Kemampuan mengambil resiko 5. Kemampuan memecahkan masalah 6. Kemampuan mencerna Setiap kondisi yang muncul 7. Kemampuan melakukan Koreksi 8. Kemampuan menyelesaikan Perintah 9. Mengoptimalkan waktu 10. Kejelasan tugas Pekerjaan 11. Kemampuan membangun Komunikasi yang baik 12. Kemampuan menciptakan Suasana nyaman 13. Kesempatan menyesuaikan Diri dengan lingkungan 14. Kemampuan memberikan Dukungan secara tim 15. Kerjasama antar pegawai 16. Kemampuan menjalin Komunikasi 17. Menanamkan jiwa Kompetensi 18. Kesesuaian tugas dengan Daya tanggap 19. Keleluasaan untuk Mengembangkan tugasnya 20. Visi misi yang sesuai 21. Pemahaman nilai-nilai 22. Keseriusan pencapaian Kinerja 	Ordinal
3	Kinerja Karyawan	<p>Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas karyawan 2. Hasil karyawan 3. Kejujuran diri sendiri 	Ordinal

	kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2014:9)	4. Kesesuaian sikap dan ucapan 5. Disiplin karyawan 6. Keterampilan karyawan 7. Kemampuan bekerjasama 8. Memiliki jiwa kepemimpinan 9. Sikap karyawan dalam bekerja 10. Inisiatif karyawan 11. Kecakapan karyawan 12. Menyelesaikan tugas Tepat waktu 13. Berkomitmen terhadap Jabatan	
--	--	---	--

Metode Analisis

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisa Jalur Path Analysis, Analisa Korelasi, Uji Hipotesis, Uji T, Uji F, dan Analisis Koefisien Determinasi. Untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pengaruh antara variabel Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Untuk memudahkan pengolahan data dan analisis dalam penelitian ini, maka digunakan program SPSS versi 24.

A. Analisa Jalur Path Analysis

Path analysis merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang interen antar variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dengan menentukan besarnya pengaruh variabel independen exogenous terhadap variabel dependen endogenous (**Jonathan Sarwono, 2011:73**).

Analisis jalur (Path Analysis) digunakan untuk menjelaskan pasangan data dari variabel independen dan variabel dependen dari semua sampel penelitian untuk menguji hipotesis. Metode analisis jalur ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya (pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y) maka selanjutnya setiap variabel bebas (X_1 dan X_2) diukur pengaruhnya terhadap variabel tetap untuk mendapatkan gambaran mengenai perbandingan pengaruh yang paling signifikan.

B. Analisa Korelasi

Analisa korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara x dan y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi. Koefisien korelasi dapat dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

keterangan:

n = jumlah data

r = koefisien korelasi

C. Uji Hipotesis

1. Hipotesis Pengujian Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing komponen variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Hipotesis Pengujian Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel Komunikasi (X_1), dan Budaya Organisasi (X_2) secara simultan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

D. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Komunikasi (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) yang dinyatakan dengan persentasi, melalui rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat dari Koefisien Korelasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi

Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Skor Total	Kategori
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	0	0%	1	2%	4	8%	20	40%	25	50%	219	Sangat Baik
2	0	0%	6	12%	24	48%	8	16%	12	24%	176	Baik
3	0	0%	1	2%	7	14%	21	42%	21	42%	212	Sangat Baik
4	0	0%	1	2%	7	14%	24	48%	18	36%	209	Sangat Baik
5	0	0%	1	2%	6	12%	23	46%	20	40%	212	Sangat Baik
6	0	0%	1	2%	4	8%	22	44%	23	46%	217	Sangat Baik
7	0	0%	1	2%	7	14%	22	44%	20	40%	211	Sangat Baik
8	0	0%	6	12%	19	38%	11	22%	14	28%	183	Sangat Baik
9	0	0%	1	2%	5	10%	23	46%	21	42%	214	Sangat Baik
10	0	0%	1	2%	6	12%	22	44%	21	42%	213	Sangat Baik
11	0	0%	6	12%	25	50%	9	18%	10	20%	173	Baik
12	0	0%	1	2%	8	16%	22	44%	19	38%	209	Sangat Baik
13	0	0%	0	0%	8	16%	24	48%	18	36%	210	Sangat Baik
Jumlah											2658	Baik

Tabel diatas menunjukkan tanggapan responden atas 13 pertanyaan variabel Komunikasi (X_1) secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan di dalam tabel tersebut, dapat dilihat bahwa skor total untuk variabel Komunikasi (X_1) adalah sebesar 2658. Dengan demikian, Komunikasi pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung berada pada kategori baik, artinya pengetahuan yang dimiliki setiap karyawan mengenai pesan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, sudah memahami media komunikasi yang diberikan, dan dalam penyampaian pesan sudah sesuai dengan informasi yang benar.

2. Tanggapan Responden Mengenai Budaya Organisasi

Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Skor Total	Kategori
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	0	0%	0	0%	0	0%	23	46%	27	54%	227	Sangat Baik
2	0	0%	21	42%	12	24%	10	20%	7	14%	153	Cukup Baik
3	0	0%	4	8%	27	54%	19	38%	0	0%	165	Baik
4	0	0%	0	0%	0	0%	25	50%	25	50%	225	Sangat Baik
5	0	0%	0	0%	0	0%	25	50%	25	50%	225	Sangat Baik
6	0	0%	0	0%	0	0%	23	46%	27	54%	227	Sangat Baik
7	0	0%	2	4%	28	56%	20	40%	0	0%	168	Baik
8	0	0%	2	4%	24	48%	24	48%	0	0%	172	Baik
9	0	0%	0	0%	0	0%	23	46%	27	54%	227	Sangat Baik
10	0	0%	2	4%	28	56%	20	40%	0	0%	168	Baik
11	0	0%	28	56%	17	34%	5	10%	0	0%	127	Tidak Baik
12	0	0%	32	64%	12	24%	6	12%	0	0%	124	Tidak Baik
13	0	0%	4	8%	25	50%	21	42%	0	0%	167	Baik
14	0	0%	0	0%	6	12%	20	40%	24	48%	218	Sangat Baik
15	0	0%	0	0%	0	0%	25	50%	25	50%	225	Sangat Baik
16	0	0%	4	8%	24	48%	22	44%	0	0%	168	Baik
17	0	0%	2	4%	24	48%	24	48%	0	0%	172	Baik
18	0	0%	0	0%	0	0%	29	58%	21	42%	221	Sangat Baik
19	0	0%	2	4%	24	48%	23	46%	1	2%	173	Baik
20	0	0%	2	4%	25	50%	23	46%	0	0%	171	Baik
21	0	0%	2	4%	25	50%	23	46%	0	0%	171	Baik
22	0	0%	3	6%	24	48%	23	46%	0	0%	170	Baik
Jumlah											4064	Baik

Tabel diatas menunjukkan tanggapan responden atas 22 pertanyaan variabel Kinerja Karyawan (X2) secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan di dalam tabel tersebut, dapat dilihat bahwa skor total untuk variabel Kinerja Karyawan (X2) adalah sebesar 4064. Dengan demikian, Budaya Organisasi pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung berada pada kategori baik, artinya karyawan mampu berinisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan dari pimpinan dengan baik.

3. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan

Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Skor Total	Kategori
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	0	0%	0	0%	0	0%	20	40%	30	60%	230	Sangat Baik
2	0	0%	0	0%	0	0%	26	52%	24	48%	224	Sangat Baik
3	0	0%	3	6%	24	48%	18	36%	5	10%	175	Baik
4	0	0%	0	0%	0	0%	23	46%	27	54%	227	Sangat Baik
5	0	0%	8	16%	22	44%	8	16%	12	24%	174	Baik
6	0	0%	0	0%	0	0%	24	48%	26	52%	226	Sangat Baik
7	0	0%	0	0%	0	0%	26	52%	24	48%	224	Sangat Baik
8	0	0%	0	0%	2	4%	29	58%	19	38%	217	Sangat Baik
9	0	0%	0	0%	0	0%	24	48%	26	52%	226	Sangat Baik
10	0	0%	0	0%	1	2%	23	46%	26	52%	225	Sangat Baik
11	0	0%	0	0%	2	4%	23	46%	25	50%	223	Sangat Baik
12	0	0%	14	28%	16	32%	9	18%	11	22%	167	Baik
13	0	0%	0	0%	0	0%	24	48%	26	52%	226	Sangat Baik
Jumlah											2764	Sangat Baik

Tabel diatas menunjukkan tanggapan responden atas 13 pertanyaan variabel Kinerja Karyawan (Y) secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan di dalam tabel tersebut, dapat dilihat bahwa skor total untuk variabel Komunikasi (X1) adalah sebesar 2764. Dengan demikian, Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung berada pada kategori sangat baik, artinya karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, dan dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan memiliki keterampilan yang baik.

Pembahasan

A. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian ini, secara parsial menyatakan bahwa Komunikasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat. Hasil yang positif menunjukkan bahwa, komunikasi yang baik dan efektif dapat meningkatkan kinerja yang baik bagi karyawannya.

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami, sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, seperti konflik antar karyawan dan sebaliknya. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja yang baik bagi karyawannya.

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi.

Transformasi merupakan hal yang penting dalam kemajuan Galeri Indosat. Transformasi sangat erat hubungannya dengan kelangsungan komunikasi yang efektif. Untuk mempertahankan komunikasi tersebut, Galeri Indosat berinisiatif untuk membangun kesadaran, menyebarkan informasi, dan membangun dukungan karyawan terhadap transformasi.

Komunikasi langsung antara pimpinan dan karyawan dilakukan melalui pertemuan informal secara rutin 2 kali dalam satu bulan, kunjungan Direksi ke cabang dan lokasi kerja, serta komunikasi rutin dengan perwakilan dari Serikat Pekerja Indosat (SPI). Selain itu, Galeri Indosat juga memanfaatkan saluran komunikasi tidak langsung seperti intranet perusahaan dan kelompok e-mail serta poster dan sarana komunikasi visual lainnya yang ditempatkan di lokasi kerja. Dengan memelihara komunikasi yang efektif tersebut, Galeri Indosat berusaha mendukung penuh dari seluruh karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan serta peningkatan kinerja karyawan yang lebih baik. Dengan pelaksanaan komunikasi yang baik inilah dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Furia Dewi (2011), Laras Wardani (2014) yang mengemukakan bahwa Komunikasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

B. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian ini, secara parsial menyatakan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat. Hasil yang positif menunjukkan bahwa, dengan adanya budaya organisasi yang baik maka produktivitas kinerja karyawan akan tinggi.

Dengan adanya budaya organisasi akan memudahkan pegawai untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan organisasi, dan membantu pegawai untuk mengetahui tindakan apa yang seharusnya dilakukan sesuai dengan nilai-nilai yang ada di dalam organisasi dan menjunjung tinggi nilai-nilai tersebut sebagai pedoman karyawan untuk berperilaku yang dapat dijalankan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Pegawai yang sudah memahami keseluruhan nilai-nilai organisasi akan menjadikan nilai-nilai tersebut sebagai suatu kepribadian organisasi. Nilai dan keyakinan tersebut akan diwujudkan menjadi perilaku keseharian mereka dalam bekerja, sehingga akan menjadi kinerja individual. Oleh karena itu budaya yang kuat membantu kinerja karyawan dan kinerja perusahaan, yang menyebabkan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan ini bisa menciptakan situasi yang dapat mendorong karyawan agar meningkatkan kinerja yang mereka miliki. Karena dengan adanya suatu budaya organisasi yang baik dan terarah dapat menjalankan pekerjaan dengan hasil yang maksimal. Tanpa adanya budaya organisasi yang diterapkan pada suatu organisasi atau perusahaan, maka akan sangat sulit organisasi atau perusahaan tersebut mencapai tujuan yang diinginkan.

Galeri Indosat memiliki budaya bekerja yang memungkinkan karyawan lebih produktif dan menyenangkan dalam bekerja. Indosat berupaya menciptakan lingkungan kerja yang positif bagi seluruh karyawan. Tujuannya adalah untuk menyediakan lingkungan di mana karyawan dapat menikmati pekerjaan mereka dan saat bersamaan juga didorong memberikan kemampuan terbaik mereka.

Pada saat ini budaya organisasi yang ditanamkan di Galeri Indosat adalah kerja sama tim yang sangat kuat. Kerja sama tim merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam budaya organisasi. Kerja sama tim dalam organisasi yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan dan diimplementasikan oleh karyawan menjadi perilaku karyawan yang kemudian menentukan arah keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan dan meningkatkan

kinerja karyawan. Adapun meningkatnya kinerja karyawan tersebut terindikasi dipengaruhi oleh kerja sama tim yang sudah lama diterapkan Galeri Indosat dan disebut sebagai budaya organisasi di Galeri Indosat Bandung.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh M Ibnu Pradhana (2014), Riki Hidayat (2014) yang mengemukakan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

C. Pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian ini, secara simultan menyatakan bahwa Komunikasi dan Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat. Hasil yang positif menunjukkan bahwa, jika komunikasi dan budaya organisasi yang kuat maka akan mendukung tujuan-tujuan organisasi, pada dasarnya dengan budaya organisasi yang kuat dalam sebuah perusahaan maka akan semakin lancar juga komunikasi dalam suatu perusahaan tersebut. Sehingga dapat memberikan dampak baik pada karyawan untuk mampu meningkatkan kinerja yang baik.

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi.

Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Sedangkan budaya organisasi di perusahaan adalah sistem nilai-nilai yang diyakini oleh semua anggota organisasi dan yang dipelajari, diterapkan, serta dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem paket, dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam organisasi untuk menciptakan tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Elis Risnawati (2013) yang mengemukakan bahwa Komunikasi dan Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

D. Hubungan antara Komunikasi dan Budaya Organisasi

Dari hasil penelitian ini, menyatakan bahwa Komunikasi dan Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat. Hasil yang positif menunjukkan bahwa, komunikasi dan budaya organisasi secara timbal balik saling memiliki hubungan satu sama lain. Budaya dimana secara individu akan berpengaruh terhadap cara mereka dalam berkomunikasi.

Budaya Organisasi menjadi bagian dari perilaku komunikasi dan pada gilirannya komunikasi pun turut menentukan, mengembangkan dan mewariskan budaya. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi. Maka jelas bahwa komunikasi dan Budaya Organisasi memiliki hubungan yang sangat erat kaitannya. Keduanya tidak dapat dipisahkan, karena antara satu dengan satunya lagi memiliki kaitan yang sangat mendalam.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, yaitu mengenai pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung sudah baik. Hal ini terlihat dari pengetahuan yang dimiliki setiap karyawan mengenai pesan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang diharapkan.
2. Budaya Organisasi pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung sudah baik. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat kemampuan karyawan untuk berinisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan dari pimpinan.
3. Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat loyalitas karyawan terhadap perusahaan.
4. Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, dimana berdasarkan analisis perhitungan dalam penelitian ini positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung. Artinya, komunikasi yang baik dan efektif dapat meningkatkan kinerja yang baik bagi karyawannya.
5. Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, dimana berdasarkan analisis perhitungan dalam penelitian ini positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung. Artinya, dengan adanya budaya organisasi yang baik maka produktivitas kinerja karyawan akan tinggi.
6. Komunikasi dan Budaya Organisasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung. Artinya, dengan budaya organisasi yang kuat dalam sebuah perusahaan maka akan semakin lancar juga komunikasi dalam suatu perusahaan tersebut. Sehingga dapat memberikan dampak baik pada karyawan untuk mampu meningkatkan kinerja yang baik.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis pembahasan serta beberapa kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu:

1. Komunikasi pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung diharapkan agar lebih baik lagi karena komunikasi di dalam suatu perusahaan memiliki peranan yang sangat penting.
2. Budaya Organisasi pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung sudah baik oleh karena itu budaya yang selama ini telah diterapkan harus di pertahankan dan lebih di implementasikan kepada seluruh karyawan sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan.
3. Kinerja Karyawan pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung sudah sangat baik. Agar kinerja dapat tetap dipertahankan sebaiknya pihak perusahaan harus rutin mengevaluasi hasil kerja para karyawannya sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya.
4. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi sudah berjalan dengan baik. Agar komunikasi ini dapat bertahan dengan baik, maka pihak perusahaan harus sering memberikan kebebasan kepada setiap karyawan untuk saling berinteraksi, karena dengan interaksi maka akan menimbulkan sikap keterbukaan yang akan memicu terjalannya komunikasi yang baik.
5. Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Galeri Indosat Asia Afrika Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa budaya sudah tertanam dengan baik. Agar budaya ini dapat bertahan dengan baik, maka pihak perusahaan harus melakukan pengawasan pada karyawannya sehingga dapat menciptakan kinerja yang baik bagi karyawannya.
2. Bagi pihak manajemen perusahaan diharapkan agar memaksimalkan kinerja pada karyawan. Karena untuk mencapai produktifitas dan pencapaian tujuan perusahaan

yang lebih baik dibutuhkan komunikasi dan budaya organisasi yang baik dari karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks. Ed10.
- Ernawan, Erni R. 2011. *Organizational Culture: Budaya Organisasi dalam Perspektif Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalialia dan sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Haryani. 2010. *Analisis Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Arisamandiri pratama*. Ejournal Stie Dharmaputra.
- Hidayanti. 2011. *Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ)*. Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Heskett, James L & Kotter, John P, 2010. *Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Terhadap Kinerja Alih bahasa: Benyamin Molan*. Jakarta, Simon & Schuster (Asia) Pte. Ltd.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasibuan S. P, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan keenam Belas. Jakarta. P.T. Bumi Aksara.
- Mangkunegara A. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah & Mukaram. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Moeljono, Djokosantoso. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ridwan. 2012. *Dasar-dasar Statistika*. Cetakan ketiga. Bandung: Alvabeta.
- Robbins, Stephen P, dan Mary Coulter. 2015. *Manajemen*. Ed 16. Jakarta: Erlangga.
- Asri Laksmi, Riani, 2010. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- R, Wayne Pace. 2010. *Komunikasi organisasi (strategi meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan)*. Bandung: PT Remaja Rosdakraya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet keempat. Journal of management, volume 2 No 2 Maret 2016 oleh Tety Wulandari
- Jurnal bisnis dan Ekonomi (JBC), september 2012, Hal 170-187 Vol.19. No.2 Oleh Neni Suryani
- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 6. No.2 Oktober 2012. Oleh Ari Solihin
- Jurnal Administrative Reform, Volume 2, No.4, 2014. Oleh Anshari