

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT BANK SUMUT SYARIAH CABANG PEMATANGSIANTAR

Oleh :
Rizka Amelia Lubis
S1 Manajemen
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Julyanthry

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui gambaran komunikasi, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar. 2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Komunikasi pegawai sudah baik, pegawai puas dengan kepuasan kerja dan kinerja pegawai sudah baik. 2. Hasil analisis regresi adalah $= 31,770 + 0,851X_1 + 0,756X_2$ artinya terdapat pengaruh positif antara komunikasi (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y). 3. Hasil analisis korelasi dengan nilai $r = 0,753$ artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara komunikasi dan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai. Baik tidaknya kinerja pegawai dapat dijelaskan sebesar 56,7% 4. Hipotesis H_0 ditolak, artinya komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.

Kata kunci: Komunikasi, Kepuasan Kerja, Kinerja

Abstract

The Purpose of the research is: 1. To determine the description of communication, job satisfaction and performance of employee on PT Bank Sumut Syariah cabang Pematangsiantar. 2. To determine the effect of communication, job satisfaction and performance of employee on PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.

The result of this research are: 1. Communication has been very good, the employee was satisfied with job satisfaction and employee performance already good. 2. The analyze of regression is $= 31,770 + 0,851X_1 + 0,756X_2$ means communication (X_1) and job satisfaction (X_2) have positive effected to employee performance. 3. Correlation analysis is obtained value of $r = 0,753$ it means that there is a strong and positive relationship between communication and job satisfaction with employees performance. Wheter or not employee performance can be explained 56,7% 4. The hypothesis H_0 is rejected, it means the communication and job satisfaction have positive and significant to employee performance on PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.

Keyword: Communication, Job Satisfaction, Employee Performance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar merupakan bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah di Indonesia yang berdiri pada tanggal 30 Desember 2011 yang terletak di Jl. Jend. Sudirman Blok A No. 5-6 Pematangsiantar. Pendirian Unit Usaha Syariah didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Salah satu bentuk usaha konkrit untuk mendorong keberhasilan perusahaan yaitu dengan menciptakan komunikasi yang baik dan kepuasan kerja pegawai untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien. Komunikasi yang terjalin pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar dapat dilihat dari arah komunikasi, diantaranya komunikasi ke bawah, yaitu pimpinan menginformasikan kebijakan

perusahaan kepada pegawai melalui bahasa sederhana saat *briefing*. Komunikasi ke atas, yaitu pegawai rutin memberikan berbagai laporan kerja seperti laporan seluruh transaksi keuangan di Kantor Cabang Syariah termasuk kliring untuk diperiksa pimpinan. Komunikasi horizontal, terlihat dari pegawai dalam satu kelompok kerja saling kerja sama saat mencari nasabah maupun *survey* kerja lapangan.

PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar menciptakan kepuasan kerja dilihat dari beberapa faktor, seperti pekerjaan itu sendiri, adalah suatu bidang pekerjaan diduduki sesuai dengan keahlian masing-masing seperti bagian pelayanan nasabah, pemasaran, operasional, administrasi dan penyelesaian pembiayaan.

Gaji, yaitu sistem penggajian ditentukan oleh hasil kinerja yang telah dicapai berdasarkan Surat Keterangan No. 008/ Dir/DSDM-TK/SE/2016, tanggal 29 Februari 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Sistem Penggajian

Pegawai PT Bank Sumut. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan kinerja pegawai, PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar sebaiknya menciptakan komunikasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan kerja agar kinerja pegawai dapat tercapai.

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana gambaran komunikasi, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar?
- b. Bagaimana pengaruh komunikasi, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial?

3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran komunikasi, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.

4. Metode Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, metode kuesioner, metode wawancara dan metode dokumentasi.

B. LANDASAN TEORI

1. Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2013:145), komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Sedangkan menurut Robbins dan Mary (2010:77), komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna. Ini berarti bahwa jika informasi atau ide-ide belum disampaikan, komunikasi belum dilakukan.

Menurut Robbins (2006:148), komunikasi dapat berjalan secara vertikal maupun lateral (horizontal).

- a. Dimensi vertikal, dapat dibagi menjadi dua arah, yaitu:
 - 1) Ke Bawah
Komunikasi berlangsung dari tingkatan tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi ke tingkatan yang lebih rendah disebut komunikasi ke bawah. Ketika kita membayangkan para manajer berkomunikasi dengan bawahannya, komunikasi dengan pola ke bawah

adalah pola yang pada umumnya kita perkirakan. Pola tersebut digunakan oleh para pemimpin perusahaan dan para manajer untuk mencapai tujuannya, seperti memberi instruksi kerja. Tetapi komunikasi dalam bentuk ini tidak selalu harus lisan atau bertatap muka secara langsung.

2) Ke Atas

Komunikasi ke atas mengalir ke tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi. Pola ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada pimpinan yang di atas, menginformasikan kepada mereka tentang kemajuan dalam menuju sasaran kerja, dan menyampaikan masalah yang terjadi saat ini. Komunikasi dalam bentuk ini membantu para manajer untuk selalu peka terhadap perasaan karyawan akan pekerjaan mereka, rekan kerja, dan perusahaan pada umumnya.

b. Lateral (Horizontal)

Ketika komunikasi terjadi di antara anggota kelompok kerja yang sama, antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, di antara para manajer pada tingkat yang sama, atau sesama staf yang sederajat, kita menggambarkannya sebagai komunikasi lateral (horizontal). Komunikasi horizontal dapat menghemat waktu dan dapat mempermudah koordinasi.

2. Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006:243), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Sedangkan menurut Robbins dan Timothy (2008:99), istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, memiliki perasaan-perasaan yang positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut.

Menurut Luthans (2006:243), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Pekerjaan itu Sendiri
Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
- b. Gaji atau Imbalan yang Dirasakan Adil
Gaji dipersepsikan adil jika didasarkan pada tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar gaji yang

berlaku untuk kelompok pekerja tertentu maka akan menimbulkan kepuasan kerja.

- c. Adanya Kesempatan Promosi
Kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh adanya kemungkinan seseorang untuk maju dalam organisasi tersebut.
- d. Pengawasan yang wajar
Atasan yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja menyangkut cara-cara atasan dalam memperlakukan bawahannya.
- b. Rekan Kerja
Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan bantuan pada anggota individu.
- c. Kondisi Kerja
Bekerja dalam kondisi kerja yang tidak menyenangkan akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Dalam hal ini, perusahaan harus memnuhi kebutuhan-kebutuhan fisik agar memuaskan karyawan.

3. Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2013:67), istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia No. 15/4. INTERN tanggal 26 Februari 2013, kinerja pegawai dapat dilihat dari:

- a. Prestasi Kerja adalah tingkat pencapaian tugas pokok dan tugas tambahan pegawai pada suatu periode penilaian.
 - 1) Pemimpin satuan kerja didasarkan pada pencapaian target yang ditetapkan pada awal tahun berupa Indikator Kinerja Utama (IKU). Indikator Kinerja Utama (IKU) adalah indikator kinerja beserta targetnya, baik yang bersifat finansial maupun non finansial, yang berperan penting dalam mencapai sasaran strategis sebagai pencerminan keberhasilan kinerja organisasi.
 - 2) Pegawai lainnya didasarkan pada hasil penyelesaian tugas dibandingkan dengan rencana penyelesaian tugas yang ditetapkan pada awal periode penilaian maupun berdasarkan uraian jabatan yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan indikator kinerja utama satuan kerja.
Prestasi kerja pegawai dilihat dari pencapaian target IKI (Indikator Kinerja Individu), yang terlihat dari keberhasilan,

tanggung jawab, pencapaian target, dan tugas.

- b. Perilaku Kerja adalah tingkat antara sikap kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan kompetensi inti pegawai. Bank Indonesia dan tingkat kehadiran sebagaimana yang diisyaratkan dalam satu periode penilaian. Indikator untuk mengukur perilaku kerja dengan definisinya sebagai berikut:
 - 1) Pengembangan Diri (*continuous learning*), pegawai menunjukkan sikap secara aktif menemukan area-area baru untuk pembelajaran, secara reguler menciptakan dan memanfaatkan kesempatan belajar yang ada, menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang baru diperoleh pada pekerjaan dan belajar melalui aplikasinya.
 - 2) Integritas (*integrity*), pegawai menjalankan norma-norma sosial dan etika organisasi dengan memegang teguh aturan pelaksanaan dan prinsip-prinsip etika.
 - 3) Membangun Kepercayaan (*building trust*), pegawai dapat berinteraksi dengan cara yang dapat memberikan rasa yakin/percaya atas keinginan individu dan organisasi.
 - 4) Profesionalitas (*work standard*), pegawai dapat menetapkan standar kinerja yang tinggi untuk diri sendiri dan orang lain, dapat memperkirakan tanggung jawab agar berhasil dalam menyelesaikan tugas yang ditetapkan, serta dapat berkinerja lebih baik daripada standar yang telah ditetapkan.
 - 5) Kerjasama Tim (*teamwork*), pegawai dapat bekerja secara efektif dan kooperatif, membangun dan menjaga hubungan kerja yang baik dengan orang lain.
 - 6) Tingkat kehadiran (*attendance*), pegawai dapat memenuhi tingkat kehadiran yang telah ditetapkan bagi seluruh pegawai.

C. PEMBAHASAN

1. Analisis

a. Analisis Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan dari responden tentang komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar. Setelah kuesioner diolah, maka nilai jawaban dari setiap data responden dibagi menjadi beberapa kelas interval.

Tabel 1
Nilai Interval dan Kategori Jawaban

Nilai Interval	Kategori		
	Komunikasi	Kepuasan Kerja	Kinerja Pegawai
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1,81 - 2,60	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Baik
2,61 - 3,40	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
3,41 - 4,20	Baik	Baik	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber: hasil pengolahan data

1) Gambaran Komunikasi Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar

Secara keseluruhan, hasil dari kuesioner komunikasi memperoleh nilai rata-rata 4,13 dengan kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tertinggi adalah 4,28 dari indikator pegawai saling menginformasikan mengenai suatu pekerjaan yang akan dilaksanakan. Untuk nilai rata-rata terendah adalah 3,96 dari indikator pegawai bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan.

2) Gambaran Kepuasan Kerja Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar

Secara keseluruhan hasil dari kuesioner kepuasan kerja memperoleh nilai rata-rata 4,17 dengan kriteria jawaban puas. Nilai rata-rata tertinggi adalah 4,52 dari indikator lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas yang diberikan perusahaan. Untuk nilai rata-rata terendah adalah 4,00 dengan kriteria jawaban puas dari indikator puas jika selalu diawasi saat bekerja.

3) Gambaran Kinerja Pegawai Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar

Secara keseluruhan kinerja pegawai memiliki nilai rata 4,01 dengan kriteria jawaban baik. Pada indikator nilai rata-rata tertinggi adalah 4,20 dengan kriteria jawaban baik dari indikator ketepatan waktu pegawai dalam mengikuti kegiatan tertentu. Untuk nilai rata-rata terendah adalah 3,84 dengan kriteria jawaban baik dari indikator kemampuan pegawai untuk bekerja secara optimal, dan kemampuan bekerja sama dengan pimpinan maupun rekan kerja.

b. Analisis Deskriptif Kuantitatif

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X_1 adalah komunikasi, X_2 adalah kepuasan kerja dan Y adalah kinerja pegawai. Maka dilakukan perhitungan menggunakan program aplikasi SPSS versi 20 untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut:

Tabel 2
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	31,770	16,789	
Komunikasi (X_1)	,851	,398	,323
Kepuasan Kerja (X_2)	,756	,200	,571

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: hasil perhitungan SPSS Statistics 20

Dari hasil analisis regresi pada tabel diperoleh koefisien regresi b_1 sebesar 0,851 dan b_2 sebesar 0,756 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah: $= 31,770 + 0,851X_1 + 0,756X_2$, artinya terdapat pengaruh positif antara variabel komunikasi (X_1) dan variabel kepuasan kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.

2) Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk menghitung kekuatan hubungan komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dilakukan analisis korelasi yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 3
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 ^a	,567	,528	6,590

a. Predictors: (Constant), Variabel X_1 (Komunikasi), Variabel X_2 (Kepuasan Kerja)

b. Dependent Variable: Variabel Y (Kinerja Pegawai)

Sumber: hasil perhitungan SPSS Statistics 20

Dari tabel 3 didapat $r = 0,753$ yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara komunikasi dan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar sesuai kriteria pada tabel 4. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* yaitu 0,567 artinya baik tidaknya kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar dapat dijelaskan sebesar 56,7% oleh komunikasi dan kepuasan kerja, selebihnya 43,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti, motivasi, kemampuan, komitmen dan faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3) Pengujian Hipotesis

a) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau keseluruhan. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan kriteria pengujian jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada atau signifikansi sebesar 0,05, maka H_0 ditolak. Dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 20, didapatkan hasil perhitungan F_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1250,595	2	625,298	14,399	,000 ^b
Residual	955,405	22	43,427		
Total	2206,000	24			

a. *Dependent Variable:* Kinerja Pegawai (Y)

b. *Predictors:* (*Constant*), Kepuasan Kerhja (X_2), Komunikasi (X_1)

Sumber: hasil perhitungan SPSS Statistics 20

Berdasarkan tabel diperoleh nilai F_{hit} senilai 14,399 lebih besar dari F_{tabel} (0,05 ; 2 VS 22) dengan $df = n-k-1 = 22$ (25-2-1= 22) senilai 3,44 atau dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.

b) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan kriteria pengujian: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $0,05$, maka H_0 ditolak. Dengan menggunakan bantuan SPSS versi 20, didapat hasil perhitungan t_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	t	Sig.
(<i>Constant</i>)	1,892	,072
Komunikasi (X_1)	2,140	,044
Kepuasan Kerja (X_2)	3,785	,001

a. *Dependent Variable:* Kinerja Pegawai (Y)
Sumber: hasil perhitungan SPSS Statistics 20

Dari tabel 5 dapat dilihat nilai t_{hitung} pada variabel X_1 sebesar 2,140 lebih besar dari t_{tabel} dengan $df = n-k-1$ (25-2-1= 22) sebesar 2,07387, atau dengan taraf signifikan $0,044 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar. Kemudian nilai t_{hit} pada variabel X_2 sebesar 3,785 lebih besar dari t_{tabel} dengan $df = n-k-1$, (25-2-1= 22) sebesar 2,07387, atau dengan taraf signifikan $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.

2. Evaluasi

a. Komunikasi Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar

Komunikasi pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar dapat dikategorikan baik. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh nilai

rata-rata 4,13 dengan kriteria jawaban baik. Namun sebenarnya dari keseluruhan indikator yang rata-rata mendapatkan kriteria jawaban baik, terdapat indikator yang memiliki nilai paling rendah, yaitu pada dimensi komunikasi ke bawah dari indikator pimpinan menginformasikan mengenai prosedur untuk setiap pekerjaan diperoleh nilai rata-rata 4,08 dengan kriteria jawaban baik. Dalam hal ini sebaiknya pimpinan dan pegawai mampu memelihara komunikasi yang terbuka agar tercipta kelompok kerja yang solid dan harmonis demi tercapainya tujuan.

b. Kepuasan Kerja Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar

Setiap pegawai memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, seseorang akan merasa puas apabila kebutuhan mereka terpenuhi. Berdasarkan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar dapat dikategorikan puas. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil kuesioner diperoleh nilai rata-rata 4,17 dengan kriteria jawaban puas.

Namun, ada beberapa indikator dinilai puas tetapi masih dibawah rata-rata sehingga perlu ditingkatkan lagi seperti indikator kesempatan yang diberikan perusahaan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan dalam bekerja diperoleh nilai rata-rata 4,12 dengan kriteria jawaban puas. Dalam hal ini kesempatan yang diberikan perusahaan sudah baik, namun untuk meningkatkan keterampilan pegawai, perusahaan perlu memberikan pendidikan atau pelatihan bagi pegawai yang berprestasi tanpa melihat usia kerja untuk mengembangkan karir mereka.

Untuk indikator gaji pegawai yang diberikan perusahaan diperoleh nilai rata-rata 4,04 dengan kriteria jawaban puas. Pada dasarnya pegawai sudah merasa puas atas gaji dan tunjangan yang diberikan. Tetapi untuk meningkatkan kinerja pegawai, perusahaan perlu memberikan *reward* atau hadiah kepada pegawai sehingga mendorong semangat kerja dalam usaha mencapai target.

c. Kinerja Pegawai Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar

Berdasarkan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai yang ada pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar dikategorikan baik. Karena dapat dibuktikan berdasarkan hasil kuesioner diperoleh nilai rata-rata 4,01 dengan kriteria jawaban baik. Pada dimensi keberhasilan untuk indikator inovasi dalam bekerja sehingga menunjang keberhasilan diperoleh nilai rata-rata 3,92 dengan kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pegawai sudah baik, namun untuk meningkatkan keberhasilan dalam menyelesaikan tugas, para

pegawai sebaiknya mampu menciptakan inovasi-inovasi baru dalam bekerja. Pada indikator pencapaian sasaran dalam menyelesaikan tugas diperoleh nilai rata-rata 3,96 dengan kriteria jawaban baik. Untuk mengoptimalkannya sebaiknya perusahaan memberikan pelatihan bagi pegawai agar lebih tercapainya sasaran penyelesaian tugas.

Pada dimensi tanggung jawab untuk indikator tanggung jawab pegawai dalam mengerjakan tugas diperoleh nilai rata-rata 4,00 dengan kriteria jawaban baik. Untuk mengoptimalkannya perusahaan sebaiknya terus melakukan arahan agar pegawai konsisten dan tanggung jawab atas pekerjaan yang dibebankan kepada mereka. Pada indikator pegawai tidak pernah menunda-nunda setiap pekerjaan yang diberikan diperoleh nilai rata-rata 4,00 dengan kriteria jawaban baik. Dalam hal ini perusahaan perlu menetapkan batas waktu dalam penyelesaian suatu pekerjaan agar pegawai tidak menunda-nunda pekerjaan dan memberikan hadiah bagi pegawai.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Hasil analisis deskriptif kualitatif komunikasi pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar diperoleh nilai rata-rata 4,13 dengan kriteria jawaban baik. Indikator nilai tertinggi ada pada indikator pegawai saling menginformasikan mengenai suatu pekerjaan yang akan dilaksanakan diperoleh nilai rata-rata 4,28 dengan kriteria jawaban sangat baik. Selanjutnya, masih terdapat kelemahan pada indikator pegawai bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan diperoleh nilai rata-rata 3,96 dengan kriteria jawaban baik.
- b. Hasil analisis deskriptif kualitatif kepuasan kerja pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar diperoleh nilai rata-rata 4,17 dengan kriteria jawaban puas. Jawaban respon nilai rata-rata tertinggi ada pada indikator puas terhadap lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas yang disediakan perusahaan diperoleh nilai rata-rata 4,52 dengan kriteria jawaban sangat puas. Selanjutnya terdapat kelemahan pada indikator puas jika selalu diawasi saat bekerja diperoleh nilai rata-rata 4,00 dengan kriteria jawaban puas.
- c. Hasil analisis deskriptif kualitatif kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar diperoleh nilai rata-rata 4,01 dengan kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator ketepatan waktu pegawai dalam mengikuti kegiatan tertentu diperoleh nilai rata-rata 4,20 dengan kriteria jawaban baik. Selanjutnya terdapat kelemahan pada indikator kemampuan pegawai bekerja secara optimal, dan kemampuan bekerja sama dengan

pimpinan maupun rekan kerja diperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria jawaban baik.

- d. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh $= 31,770 + 0,851X_1 + 0,756X_2$, artinya terdapat pengaruh positif antara variabel komunikasi (X_1) dan variabel kepuasan kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.
- e. Hasil analisis korelasi diperoleh nilai $r = 0,753$ yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi *R Square* yaitu 0,567 artinya baik tidaknya kinerja pegawai dapat dijelaskan sebesar 56,7% oleh komunikasi dan kepuasan kerja, selebihnya 43,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti motivasi, kemampuan, komitmen dan faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- f. Hasil Pengujian Hipotesis secara simultan dengan uji F diperoleh taraf signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.
- g. Hasil Pengujian Hipotesis secara parsial dengan uji t diperoleh nilai taraf signifikan $0,044 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar. Kemudian nilai taraf signifikan $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar.

2. Saran

- a. Agar komunikasi dapat berjalan lancar, pimpinan sebaiknya lebih meningkatkan keakraban dengan pegawai agar tercipta hubungan yang solid dan harmonis. Pegawai juga perlu bersikap aktif dan berani dalam menyampaikan gagasan agar suatu masalah dapat ditangani bersama.
- b. Agar kepuasan kerja dapat tercapai, perusahaan sebaiknya memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berinovasi dan berkreaitivitas dalam bekerja dan perusahaan juga sebaiknya lebih memperhatikan dan lebih dekat kepada pegawai agar perusahaan tahu dan memahami apa kebutuhan pegawai.
- c. Agar kinerja pegawai lebih baik, pegawai sebaiknya melaksanakan tugas dengan baik serta mampu mengambil keputusan dengan menggunakan inisiatifnya dan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan dan bekerja sepenuh hati dengan tidak mengurangi jam kerja.

- d. Sehubungan dengan keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan dan belum dapat mengungkapkan seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak variabel penelitian, seperti: kemampuan, motivasi, dan faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Luthans, Fred. 2006. **Perilaku Organisasi**. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Bank Indonesia Surat Edaran Nomor 15/ 4. INTERN tanggal 26 Februari 2013. **Tentang Indikator Kinerja Karyawan**.
- Robbins, Stephen P. 2006. **Perilaku Organisasi**. Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. 2010. **Manajemen**. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. **Perilaku Organisasi**. Edisi Keduabelas. Jakarta: Salemba Empat.