

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK PEMBANGUNAN JARINGAN SUMATERA I

Oleh:

Fajar Pasaribu

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email : fajarpasaribu@umsu.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of communication on employee performance and analyze the effect of training on employee performance at PT. PLN (Persero) either partially or simultaneously in the Main Unit of Sumatra I Network Development. The research approach used in this study is a quantitative approach, with the associative method. Data were collected through interviews and filling out questionnaires. The population in this study were all employees at PT. PLN (Persero) Sumatran Network Development Main Unit. To determine the number of research samples used probability sampling so that the sample taken is only 87 people. The analysis technique used is Product Moment correlation and multiple correlations. The results of this study prove that communication has a significant effect on employee performance, training has a significant effect on employee performance, and communication and training both have a significant effect on employee performance.

Keywords: Communication, Training, Performance

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan prilakunya dalam menjalankan kinerja.

Kinerja sering disebut *performance management* tentang bagaimana mengelola kegiatan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan Organisasi. Ukuran kinerja bagi individu berhubungan dengan kuantitas, kualitas, keandalan kerja, sikap kerja. Sedangkan ukuran kinerja bagi tim di suatu perusahaan dapat dilihat bagaimana hubungan tim dengan pelanggan, standar kualitas, kecepatan respon. *Balance performance measures* merupakan alat ukur yang paling penting karena menjadi dasar awal bagi ukuran lainnya, misalnya waktu rata-rata yang diperlukan untuk menyelesaikan proses kerja di lapangan, pengejaran target kerja yang ditentukan. Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya, terdapat faktor intern (dalam diri seseorang) dan faktor ekstern (dari luar diri).

Masalah yang ada pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera I dapat dilihat terjadinya kesalahan-kesalahan dalam bekerja, seperti halnya dengan tidak sesuai target yang ditentukan, pengaduan dari pelanggan tentang kurangnya kualitas dari pekerja lapangan, pekerjaan yang ditunda-tunda sehingga pekerjaan semakin menumpuk dan karyawan berada di luar kantor pada saat jam kerja sedang berlangsung. Masalah-masalah tersebut dinilai dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan yang dinilai dapat menghambat pencapaian suatu tujuan perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dilihat dari beberapa unsur yang sangat penting di suatu perusahaan antara lain kompetensi, tujuan, standar dan umpan balik dan alat atau sarana. Masalah-masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan yang terlihat pada perusahaan tersebut diantaranya penyelesaian pekerjaan yang kurang sesuai dengan keinginan perusahaan dikarenakan pelatihan yang kurang, komunikasi yang kurang menyebabkan karyawan bekerja sendiri tanpa adanya

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

masuk dan saran dari pimpinan maupun rekan kerja. Ketika karyawan terus bekerja tanpa menyadari kesalahan-kesalahan yang dilakukannya sehingga pekerjaan tidak efektif.

Karyawan menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan, peralatan yang canggih/andal tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Strategi dan taktik managerial harus *komprehensif* agar dapat menyampaikan harapan individu. Manajer harus menentukan apakah perilaku individual yang kurang memadai disebabkan usaha kinerja (kemampuan), hubungan kerja tepatnya komunikasi yang baik harus selalu dilakukan.

Setiap pekerja mempunyai kemampuan dalam dirinya seperti pengetahuan, keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, komunikasi dan juga pelatihan kerja. Di samping itu lingkungan eksternal organisasi juga mempengaruhi kinerja, lingkungan kerja yang baik memberikan kenyamanan dalam bekerja termasuk kondisi hubungan antar manusia di dalam organisasi, baik antara bawahan dan rekan kerja lainnya.

PT. PLN (Persero) adalah salah satu perusahaan pemerintah yang cukup besar. Struktur organisasinya tersusun mulai dari pusat, wilayah, unit sampai ranting dan tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Penelitian ini hanya dibatasi pada 1 unit saja yaitu di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera I. Perusahaan ini memiliki karyawan yang sebagian tidak mampu memberikan kinerja yang tinggi pada perusahaan. Hal ini dikarenakan kurangnya komunikasi antara bagian yang satu dengan bagian yang lain serta kurangnya pelatihan yang cukup sehingga banyak pekerjaan yang tidak bisa terselesaikan dengan baik serta membutuhkan waktu yang cukup lama.

Pelatihan harus dikaitkan pada peningkatan kinerja organisasional. Hal ini terjadi bila pendekatan konsultasi-konsultasi kerja digunakan. Konsultasi kinerja (*Performance Consulting*) adalah proses di mana seorang pelatih (internal atau external terhadap organisasi) dan pelanggan organisasional bekerja bersama untuk meningkatkan kinerja yang dapat mendukung tujuan perusahaan.

Komunikasi merupakan hal yang penting antara atasan dan bawahan maupun komunikasi antar karyawan. Hubungan yang baik biasanya selalu terbuka dalam masalah-masalah teftitama masalah intern perusahaan. Hubungan komunikasi yang baik antar karyawan (*Human Relation*) merupakan hubungan yang terjadi atas kesadaran dan kesediaan dengan tujuan dan kepentingan bersama. Penghasilan integrasi yang cukup kukuh, mendorong kerja sama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran bersama.

Manajer hendaknya terbuka serta mendorong partisipasi dan keberanian para bawahan untuk menyampaikan pendapat dan keluhan-keluhannya. Hal ini akan tercipta dengan memanfaatkan komunikasi formal atau informal, vertikal dan horizontal, sehingga terdapat saling pengertian dan penghayatan mengenai kebijakan yang diambil. Dengan cara ini bawahan merasa mendapat pengakuan dan perlakuan yang baik sehingga mendorong mereka untuk berpartisipasi aktif dan menyelesaikan pekerjaannya dengan antusias. Dalam permasalahannya komunikasi yang kurang antara bagian yang satu dengan yang lain seperti rapat antara divisi yang jarang dilakukan, rencana pembagian kerja yang tidak pernah berubah padahal kondisi lapangan dan didalam organisasi sudah berubah, pemberian tugas yang tidak derencanakan sedangkan karyawan sebagian sudah ada yang keluar dan adanya karyawan baru. Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh sikap pemimpin yang kurang dalam komunikasi, peranan pemimpin kelompok sangat penting dalam memperlancar kegiatan, peranan yang dilakukan seperti : Berperan aktif dalam kelompok, mengarahkan kegiatan, menciptakan kerja sama antara anggota untuk keterlibatan setiap orang, bebas berbicara, menciptakan hubungan kelompok dengan organisasi lini seperti kepala biro, kepala bagian, kepala seksi, dan kepala cabang, serta hubungan dengan rekan pada divisi lain.

Penyebab ketidakmerataan komunikasi dan pelatihan bagi karyawan adalah kurang tanggapnya para pemimpin dalam menghadapi masalah-masalah yang dihadapi para karyawan, namun ada pula karyawan yang telah memiliki kinerja yang tinggi karena mereka selalu jeli dalam menangkap informasi dan peduli dengan kondisi manajemen perusahaan.

Seperti halnya di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera I, karyawannya sebagian besar belum memiliki kinerja yang baik . Ada yang suka datang terlambat dan ada juga yang berada diluar kantor sewaktu jam kerja padahal mereka memiliki tugas dan tanggung

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

jawab masing-masing yang wajib mereka selesaikan. Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan dari atasan. Disamping itu para karyawan di PT. PLN (Persero) ini juga sangat tergantung pada atasannya, mereka belum bisa mandiri dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Oleh karena itu diperlukan juga pelatihan-pelatihan yang maksimal.

Bagiru pula dalam hal komunikasi karyawan yang satu dengan karyawan yang lain kurang baik hubungan komunikasinya. Mereka sibuk dengan urusan mereka masing-masing sehingga tidak ada kesesuaian kerja. Bahkan bila salah satu karyawan ada yang ditirapa kemalangan, hanya sebagian kecil karyawan saja yang mau tahu dan peduli. Tidak meratanya pelatihan bagi karyawan menyebabkan karyawan kurang baik dalam bekerja. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk dijadikan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera I"**.

KAJIAN TEORI

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Menurut Wibowo (2007, hal. 7) Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Disisi lain, untuk meningkatkan kinerja kemampuan sumber daya manusia sendiri selalu ditingkatkan melalui pembinaan sumber daya manusia dalam Wibowo (2007, hal. 4):

- 1) *Coaching*, yang bersifat mengkoreksi perilaku yang tidak sesuai, memperbaiki kinerja.
- 2) *Mentoring*, bersifat memberikan dukungan dan membimbing pengembangan pribadi anak didik.
- 3) *Counselling*, yaitu mendorong pekerja untuk menerima tanggung jawab lebih banyak untuk kinerja dan pengembangannya sendiri.

Menurut Stoner dalam Pabundu Tika (2010, hal. 121) mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi kecakapan dan persepsi peranan. Sedangkan menurut Bernadian dan Russel dalam Pabundu Tika (2010, hal. 121) mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Mangkunegara (2000, hal. 67) mengatakan: kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai karyawan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya baik secara kuantitas maupun kualitas melalui prosedur yang berfokus pada tujuan yang hendak dicapai serta dengan terpenuhinya standard pelaksanaan. Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia.

Kinerja para karyawan sangatlah memegang peranan penting demi kelangsungan hidup sebuah perusahaan, karyawan dengan kinerja yang baik dapat memberikan hasil yang maksimal pada perusahaan. Jadi kinerja merupakan salah satu faktor penting suksesnya para karyawan dan perusahaan yang menanganinya. Manfaat kinerja juga sangatlah banyak, bukan hanya terhadap organisasi melainkan juga bagi manajer dan individunya masing-masing.

Manfaat kinerja bukan hanya organisasi, tetapi juga bagi manajer, dan individu. Manfaat Kinerja menurut Wibowo (2007, hal. 10-11) adalah sebagai berikut:

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

- 1) Manfaat kinerja bagi organisasi
- 2) Manfaat kinerja bagi manajer, dan
- 3) Manfaat kinerja bagi individu.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, menurut Hersey, Blanchard dan Johnson dalam Wibowo (2007, hal. 100) ada 7 dengan akronim (singkatan): ACHIEVE.

- 1) *Ability*, ditujukan oleh tingkat pengetahuan dan ketrampilan individu
- 2) *Clarity*, ditujukan oleh pengertian atau persepsi yang sesuai
- 3) *Help*, ditujukan oleh dukungan dari organisasi
- 4) *Incentive*, ditunjukkan oleh motivasi individu
- 5) *Evaluation*, ditujukan oleh pelatihan dan hasil dari penampilan
- 6) *Validity*, ditujukan oleh individu yang utuh dan resmi
- 7) *Environment*, ditujukan oleh lingkungan yang baik.

Selanjutnya menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2007, hal. 99) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat ketrampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
- 2) *Leadership factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan *dukungan yang dilakukan manajer dan team leader*.
- 3) *Team Factors*, ditunjukkan oleh kuaaitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- 4) *System factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi
- 5) *Contextual/situational factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Mangkunegara (2000, hal. 75) mengemukakan unsur-unsur yang dinilai dari kinerja *adalah* kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap. Kualitas kerja terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan. Kuantitas kerja terdiri output dan penyelesaian kerja dengan ekstra. Keandalan terdiri dari mengikuti intruksi, inisiatif, kehati-hatian, kerajinan. Sedangkan sikap terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain dan pekerjaan serta kerjasama. Sedangkan Mathis dan Jackson (2006, hal. 78) berpendapat bahwa "Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak rnereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: (1) kuantitas *output*, (2) kualitas *output*, (3) jangka waktu output, (4) kehadiran ditempat kerja (5) Sikap kooperatif. Keseluruhan unsur kinerja di atas harus ada dalam pelaksanaan penilaian kinerja agar hasil penilaian kinerja dapat mencerminkan kinerja dari para karyawan.

2. Komunikasi

Istilah komunikasi sesungguhnya berpangkal pada perkataan latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga memiliki akar kata berbahasa latin *comunico* yang artinya membagi (menurut Stuart dalam Sutrisna Dewi (2007, hal. 2). Menurut Cangara dalam Sutrisna Dewi (2007, hal. 2). Kelompok sarjana komunikasi yang memfokuskan diri pada studi komunikasi antar manusia menyatakan bahwa, komunikasi adalah suatu pertukaran, proses simbolik yang menghendaki orang-orang agar mengatur lingkungannya dengan :

- 1) Membangun hubungan antar sesama manusia
- 2) Melalui pertukaran informasi
- 3) Untuk menguatkan sikap dan tingkath laku orang lain
- 4) Serta berusaha mengubah sikap-sikap tingkah laku.

Sedangkan menurut Everett M. Rogers dalam Sutrisna Dewi (2007, hal. 3), "Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian.

Menurut Robbins (2007, hal. 311) Komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud. Hal pertama yang harus diperhatikan tentang defenisi itu adalah *penekanan* pada

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

penyampaian maksud. Itu artinya bahwa jika tidak ada informasi tau ide yang disampaikan, komunikasi tidak terjadi. Pembicara yang tidak didengar tau penulis yang tidak dibaca belumlah berkomunikasi. Akan tetapi, yang lebih penting lagi, komunikasi mencakup *pemahaman* maksud.

Menurut Himstreet dan Baty dalam Djoko Purwanto (2006, hal. 3) Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

Dari beberapa definisi tersebut di atas diambil kesimpulan bahwa komunikasi melibatkan orang dan bahwa memahami komunikasi oleh karenanya mencoba untuk memahami bagaimana orang berhubungan satu sama lain, komunikasi meliputi pertukaran arti (*shared meaning*), yang menyiratkan agar orang dapat berkomunikasi, mereka harus menyepakati definisi-definisi istilah yang digunakan, komunikasi adalah simbolis gerak-gerik, suara, huruf, angka dan kata-kata hanya dapat mewakili atau mendekati gagasan yang mereka maksudkan untuk dikomunikasikan.

Menurut Sutrisna Dewi (2007, hal. 23) diterangkan tentang manfaat (fungsi) komunikasi dalam suatu organisasi, yaitu:

- 1) *Informative*, pimpinan dan anggota organisasi membutuhkan banyak sekali informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Informasi tersebut terkait dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.
- 2) *Pengendalian (regulatory)*, komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah, dan laporan.
- 3) *Persuasif*, dengan adanya komunikasi, organisasi yang terbagi menjadi beberapa bagian atau departemen akan tetap merupakan satu kesatuan.

Sedangkan menurut Robbins (2007, hal. 311-312) ada 4 (empat) fungsi utama: kontrol, motivasi, ekspresi emosional, dan informasi. Komunikasi bertindak sebagai kontrol perilaku anggota dalam berbagai cara seperti yang kita tahu, organisasi mempunyai hierarki wewenang dan pedoman resmi yang harus diikuti karyawan. Contohnya, ketika karyawan pertama kali harus mengomunikasikan segala keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan pada manajer terdekatnya, atau mengikuti deskripsi pekerjaannya, atau sesuai dengan kebijakan perusahaan, komunikasi digunakan untuk mengontrol. Tapi komunikasi informasi juga mengontrol perilaku. Ketika kelompok kerja menggoda atau melecehkan seorang anggota yang bekerja terlalu keras atau memproduksi terlalu banyak (membuat sisa kelompok menjadi tampak buruk), mereka secara informal mengontrol perilaku anggota.

Tak ada satu pun dari keempat fungsi itu yang lebih penting dari yang lain. Bagi kelompok yang bekerja dengan efektif, mereka perlu memelihara suatu bentuk kontrol atas anggotanya, memotivasi anggotanya berkinerja, memberikan arti ekspresi emosional, dan membuat keputusan. Anda dapat menganggap bahwa hampir semua interaksi komunikasi yang terjadi dalam suatu kelompok atau organisasi memenuhi satu atau lebih dari keempat fungsi ini.

Menurut Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala (2009, hal. 809-810) faktor-faktor yang umumnya mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh:

- 1) Jabatan, level jabatan sedikit banyak mempengaruhi kelancaran komunikasi diantara pihak-pihak.
- 2) Tempat, ruang kerja yang terpisah akan mempengaruhi komunikasi baik antara karyawan yang selevel maupun antara atasan dan bawahan.
- 3) Alat komunikasi, alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi
- 4) Kepadatan kerja, kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi, terutama di kota besar dengan volume kerja yang padat dan memerlukan ekstra hati-hati.

Dalam Sutrisna Dewi (2007, hal. 15) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yang efektif adalah:

- 1) Kredibilitas dan daya tarik komunikasi
- 2) Kemampuan pesan untuk membangkitkan tanggapan

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

3) Kemampuan komunikasi untuk menerima dan memahami pesan.

Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan sebagai panduan pikiran dan perasaan seseorang untuk mengubah sikap, opini atau perilaku orang lain dengan upaya memperoleh tanggapan. Variabel ini diukur dengan indikator berdasarkan pendapat Robbins (2006, hal. 455):

- 1) Empati, adalah kemampuan seseorang memproyeksikan diri kedalam peranan orang lain
- 2) Dakmatis, adalah suatu variabel yang menunjukkan sistem kepercayaan yang relative tertutup pengaruhnya sangat kuat terhadap kepribadian seseorang
- 3) Abstraksi, kemampuan untuk memperkenalkan dalam bentuk rangsangan yang abstrak, misalnya melalui media masa
- 4) Rasionalitas, merupakan cara yang paling efektif untuk menciptakan tujuan tertentu
- 5) Inteligensi, yaitu suatu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menyampaikan suatu berita atau ide baru kepada orang lain
- 6) Sikap, yaitu tanggapan yang diberikan terhadap sesuatu ide atau pesan yang disampaikan.

3. Pelatihan

Salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah pelatihan atau training sebagai suatu upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja karyawan yang berarti pula akan meningkatkan prestasi dan produktivitas karyawan. Bagi suatu organisasi atau perusahaan adanya orang-orang yang terampil didalam organisasi tersebut mempunyai arti yang sangat penting karena organisasi akan berfungsi dengan efektif jika ditangani oleh orang-orang yang mempunyai keterampilan dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepada mereka. Sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan dan menciptakan sumber daya manusia yang terampil, pelatihan atau training sangat diperlukan. Pelatihan tersebut harus disesuaikan dengan bidang pekerjaannya masing-masing agar sumber daya manusianya betul-betul ahli di bidangnya masing-masing.

Menurut Sadili Samsudin (2010, hal. 110): Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat *spesifik, praktis* dan *segera*. *Spesifik* berarti pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. *Praktis* dan *segera* berarti yang sudah dilatihkan dapat dipraktikkan. Sedangkan menurut Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala (2009, hal. 212):

Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwasannya pelatihan adalah salah satu bentuk edukasi (pendidikan) dengan prinsip-prinsip pembelajaran. Pelatihan dapat membantu karyawan untuk mengerjakan pekerjaan mereka saat ini, keuntungan dari program pelatihan dapat diperoleh sepanjang karirnya dan dapat membantu peningkatan karirnya dimasa mendatang.

Sadili Samsudin (2010, hal. 113-115) mengemukakan ada 5 faktor penyebab diperlukannya pelatihan yaitu:

- 1) Kualitas angkatan kerja: terdiri dari orang-orang yang berharap untuk memiliki pekerjaan yang sangat penting
- 2) Persaingan Global: perusahaan-perusahaan harus menyadari bahwa mereka menghadapi persaingan di pasar global
- 3) Perusahaan yang cepat dan terus menerus: perubahan terjadi dengan cepat dan berlangsung terus-menerus
- 4) Masai ah alih teknologi: perpindahan atau transfer dari satu teknologi ke teknologi yang lain
- 5) Perubahan demografi: menyebabkan pelatihan menjadi semakin penting.

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala (2010, hal. 226) menyatakan factor-faktor penyebab diperlukannya pelatihan adalah:

- 1) *Cost-effectiveness* (efektivitas biaya)
- 2) Materi program yang dibutuhkan
- 3) Prinsip-prinsip pembelajaran
- 4) Ketepatan dan kesesuaian fasilitas
- 5) Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan
- 6) Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan.

Selanjutnya Dale Yodar dalam Sadili Samsudin (2010, hal. III) prinsip /metode pelatihan yaitu:

- 1) *Individual defferences*, perbedaan individu
- 2) *Relation to job* analisis, analisa hubungan antara pekeijaan
- 3) Motivasi, motivasi dalam bekerja
- 4) *Active participation*, partisipasi yang aktif
- 5) *Selection of trainees*, menyeleksi para peserta training
- 6) *Selection of trainer*, menyeleksi parapelatih training
- 7) *Trainer training*, melatih para pelatih
- 8) *Training methods*, cara/metode dalam pelatihan
- 9) *Principles of learning*, pembelajaran yang paling penting Sedangkan

Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala (2010, hal. 227- 233) menyatakan metode pelatihan yaitu:

- 1) *On the job training*
- 2) Rotasi
- 3) Magang
- 4) Ceramah kelas dan presentasi video
- 5) Pelatihan *vestibule*
- 6) Permainan peran dan model perilaku
- 7) *Case study*
- 8) Simulasi
- 9) Belajar mandiri dan proses belajar terprogram
- 10) Praktik laboratorium
- 11) Pelatihan tindakan
- 12) *Role playing*
- 13) *In-basket technique*
- 14) *Management games*
- 15) *Behavior modeling*
- 16) *Outdoor oriented programs*

Menurut Veithzal Rivai (2009, hal.233) ada empat indikator dari pelatihan, yaitu:

- 1) Pengetahuan atau proses belajar yang diperoleh melalui pengalaman pelatihan
- 2) Perubahan perilaku yang disebabkan karena kegiatan pelatihan
- 3) Hasil atau perbaikan yang dapat dukur baik secara individu maupun organisasi, seperti raakin rendahnya *turnover* (berhenti kerja), makin sedikit kecelakaan, makin kecilnya ketidakhadiran, makin menurunnya kesalahan kerja, makin erlsiennya penggunaan waktu dan biaya, serta makin produktimya karyawan, dan Iain-lain.

METODE

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan metodenya yaitu asosiatif {*korelasional*} adalah penelitian yang jumlah variabelnya dua atau lebih yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Data dikumpulkan melalui wawancara dan pengisian angket.

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

2. Definisi Operasional

Defhisi operasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel pada satu atau lebih faktor lain dan juga untuk mempermudah dalam membahas penelitian yang akan dilakukan.

Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Berikut adalah Indikator dari kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2000, hal. 75).

Tabel 1. Indikator Kineja

No	Indikator	No. Instrument
1.	Kualitas Kerja	1,2
2.	Kuantitas Kerja	3,4
3.	Keandalan Kerja	5,6
4.	Sikap Kerja	7,8

Komunikasi (X_c)

Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Berikut adalah indikator komunikasi menurut Robbins (2006, hal.455):

Tabel 2. Indikator Komunikasi

No	Indikator	No. Instrument
1	Empati	1,2
2	Dagmatis	3.4
3	Abstraksi	5,6
4	Rasionalitas	7,8
5	Inteligensi	9,10
6	Sikap	11,12

Pelatihan (X₂)

Pelatihan adaiah setiap usaha untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan yang sekarang dan yang akan datang dengan memberikan informasi, mempengaruhi sikap atau menambah kecakapan. Berikut adaiah Indikator dari pelatihan menurut Mathis dan Jackson (2006, hal. 83).

Tabel 3. Indikator Pelatihan

No	Indikator	No. Instrument
1	Pengetahuan atau proses	1
2	Perubahan perilaku	2
3	Hasil	3,4,5,6,7,8,

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adaiah seluruh karyawan dan karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera I yang berjumlah 111 orang. Menurut Suharsimi Arikunto (2006, hal. 131), sampel adaiah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian ini penulis menggunakan teknik sampling atau *probability sampling*, sampel yang diambil hanya 87 orang, dalam kondisi tertentu lebih terjamin ketepatannya. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin pada Husein Umar (2011, hal. 78) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 5% atau 0,05).

Dari rumus tersebut di atas diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{111}{1 + \frac{111 \times 0,05}{2}} = 87$$

Dengan demikian besarnya sampel penelitian ini adaiah sebanyak 87 orang karyawan.

Adapun strata dari sampel penelitian ini yaitu :

1. Bidang perencanaan sebanyak 20 karyawan
2. Bidang operasi kontribusi sebanyak 15 karyawan
3. Bidang keuangan, SDM dan Administrasi sebanyak 30 karyawan
4. Unit pelaksanaan konstruksi regional sumatera I sebanyak 11 karyawan
5. Unit pelaksanaan konstruksi regional sumatera II sebanyak 11 karyawan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengolahan data dengan SPSS tentang pengaruh variabel Komunikasi (X_i) terhadap Kinerja Karyawan (Y) maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.426 ^a	.182	.172	2.04996

a. Predictors: (Constant), Komunikasi X_1)

Berdasarkan Tabel 8 diatas terlihat bahwa nilai koefisien kolerasi (r_{xy}) sebesar 0,426. Sedangkan *R-Square* adalah 0,182 atau 18,20%, menunjukkan sekitar 18,20% variabel Y (Kinerja Karyawan) dapat dijelaskan oleh Variabel Komunikasi (X_i) terhadap Y (Kinerja karyawan adalah 18.20%. sisanya dipengaruhi oleh variabel lainyang tidak diteliti.

Selanjutnya nilai perhitungan koifisien kolerasi (r_{xy}) akan diuji tingkat signifikansinya dengan Uji t. Hipotesis parsialnya adalah sebagai berikut:

$H_0 : p = 0$ = (Tidak ada pengaruh signifikan komuniaksi terhadap kinerja karyawan)

$H_a : p \neq 0$ = (Ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan)

Tabel 9
Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.320	4.578	.426	2.910	.005
Komunikasi (X_1)	.401	.092		4.342	.000

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

a. Dependent Variabel: Kinerja (Y)

Dari Tabel tentang pengaruh variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai t dengan probabilitas Sig 0,000, lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan dapat disimpulkan bahwa komunikasi (X_1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera I.

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera I sudah baik dan sangat menentukan atau berpengaruh terhadap tingkat kinerja seseorang karyawan.

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengolahan data dengan SPSS tentang pengaruh variabel pelatihan (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.504 ^a	.254	.245	1.95709

a. Predictors: (Constant, Pelatihan (X_2))

Melalui tabel diatas terlihat bahwa nilai koefisien kolerasi (r_{xy}) sebesar 0,504. Sedangkan *R-Square* adalah 0,254 atau 25,40 %, menunjukkan sebesar 25,40% Variabel (Y) (kinerja karyawan) dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan (X_2), atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi pelatihan (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) adalah 25,40%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya nilai perhitungan koefisien kolerasi (r_{xy}) akan diuji tingkat signifikansinya dengan Uji t . Hipotesis parsialnya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$ = (Tidak ada pengaruh signifikan pelatihan terhadap kinerja karyawan) $H_a : \rho \neq 0$ = (Ada pengaruh signifikan pelatihan terhadap kinerja karyawan)

Tabel 11 Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.728	2.879		6.158	.000
Pelatihan (X_2)	.480	.089	.504	5.380	.000

a. Dependent Variabel: Kinerja (Y)

Dari Tabel tentang pengaruh variabel pelatihan (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) diperoleh nilai t dengan probabilitas Sig 0,000, lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan dapat disimpulkan bahwa pelatihan (X_2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera I.

Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan kerja di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera I sudah baik dan sangat menentukan atau berpengaruh terhadap tingkat kinerja seseorang karyawan.

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

b. Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

Untuk mengetahui derajat keeratan pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan maka, dapat digunakan kolerasi ganda dan melihat *R-Square* akan dapat diketahui bagaimana sebenarnya nilai kontribusi kedua variabel bebas terhadap variabel terikat:

Tabel 12
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 ^a	.323	.307	1.87522

a. Predictors: (Constant), Pelatihan (X2), Komunikasi (X1)

Secara bersamaan nilai koefisien kolerasi ganda adalah 0,568, Sedangkan nilai R-Square adalah 0,323 atau 32,30% menunjukkan sekitar 32,30% variabel kinerja karyawan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi (Xi) dan pelatihan (X2). atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi komunikasi (Xi) dan pelatihan (X2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) adalah 32,30%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hipotesis substansial dalam penelitian ini adalah : komunikasi (Xi), dan pelatihan (X2) berpengaruh terhadap variabel Y (kinerja karyawan). Agar dapat dilakukan pengujian statistik, maka hipotesis substansial tersebut dikonversi kedalam hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho: $p = p = 0 \rightarrow$ {komunikasi(Xi) dan pelatihan(X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)}

Ha : Salah satu $p \neq 0 \rightarrow$ {komunikasi (Xi) dan pelatihan (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)}

Ketentuannya, jika nilai probabilitasnya F (Sig) pada Tabel Anova < a 0,05, maka Ho ditolak, namun bila nilai probabilitas Sig > a0,05, maka Ho diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis diatas adalah sebagai berikut:

Tabel 13
ANOVA"

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.032	2	70.516	20.053	.000 ^b
	Residual	295.38	84	3.516		
	Total	436.41	86			

a. Predictors: (Constant), Pelatihan (X2), Komunikasi (X1)

b. Dependent Variabel: Kinerja (Y)

Nilai F pada tabel diatas adalah 20, 053 dengan sig 0,000 < a0,05, menunjukkan Ho ditolak dan Ha diterima, berarti komunikasi (Xi) dan pelatihan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada taraf a0,05.

Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (komunikasi dan pelatihan) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y (kinerja karyawan). Lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : Terdapat pengaruh variabel Xi (komunikasi) terhadap variabel Y (kinerja karyawan) yang ditunjukkan oleh koefisien kolerasi (fy) sebesar 0,426. Sedangkan R-Sequarenya adalah 0,182 atau 18,20%, menunjukkan sekitar 18,20% variabel Y

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

(kinerja karyawan) dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi (X_1), atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi komunikasi (X_1) terhadap Y (kinerja karyawan) adalah 18,20%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. komunikasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan probabilitas sig 0,000, lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Terdapat pengaruh positif variabel X_2 (pelatihan), terhadap variabel Y (kinerja karyawan) yang ditunjukkan oleh koefisien kolerasi sebesar 0,504. Sedangkan *R-Square* adalah 0,254 atau 25,40 %, menunjukkan sebesar 25,40% Variabel (Y) (kinerja karyawan) dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan (X_2), atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi pelatihan (X_2), atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi pelatihan (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) adalah 25,40%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. pelatihan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan probabilitas Sig 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Nilai koefisien kolerasi ganda adalah 0,568 yang artinya hubungan antara komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan kuat, sedangkan nilai *It-Square* adalah 0,323 atau 32,30% menunjukkan sekitar 32,30% variabel kinerja karyawan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi (X_1) dan pelatihan (X_2). Atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi komunikasi (X_1) dan pelatihan (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) adalah 32,30%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Penelitian ini menerima hipotesis yakni komunikasi dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera I dan pengaruh tersebut adalah signifikan pada taraf $\alpha < 0,05$. Pengaruh yang signifikan mengandung makna bahwa komunikasi dan pelatihan berpengaruh nyata (berarti) terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera I.

Robbins (2007, hal. 311): berpendapat bahwa: komunikasi mendorong motivasi dengan menjelaskan pada karyawan apa yang harus diselesaikan, seberapa baik mereka melakukannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika tidak sejajar.

Penelitian Andre Bramantyo (2010) yang berjudul "Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Inti Sukses Garmino, Bawen)" berkesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Inti Sukses Garmino, Bawen.

Penelitian Yanna Afriliyana (2009) yang berjudul "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT Sentana Adidaya Pratama Medan" berkesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT Sentana Adidaya Pratama Medan.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera I. Apabila komunikasi dan pelatihan meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah di bahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Komunikasi dan pelatihan secara bersama-sama berpengaruh sig terhadap kinerja karyawan.

REFERENSI

- Andre Bramantyo. (2010) "*Pengaruh Kepemimpinandan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan* (Studi pada PT Inti Sukses Garmino, Bawen)
- Djoko Purwanto, (2006). *Komunikasi Bisnis*, Cetakan Ketiga, Erlangga, Jakarta.
- Handoko, T. Hani, (2003). *Manajemen*. Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta, (2000). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.

Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 1 No 3 2020 hal 256-268

Imam Ghozali. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Semarang : BP-Universitas Diponegoro.

Malayu S.P. Hasibuan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.

Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*, Cetakan Kedua, Bandung: PT Refika Aditama.

------(2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mathis, Robert L dan Jhon H. Jackson, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku I, Penerjemah : Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Salemba Empat, Jakarta.

Moh. Pabundu Tika, (2009). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Sinar Grafika Affset: Jakarta.

Robbins, Stephen P. (2007). *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan, Jak Prenhallindo.

Sadili Samsudin, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Pustaka Setia. Bandung.

Siagian, Sondang, P. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kelima, Bumi Aksara, Jakarta.

Sutrisna Dewi, (2007). *Komunikasi Bisnis*. CV Andi Offset: yogyakarta.

Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan (dari Teori ke Praktek)*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

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

Yanna Afriliyana. (2009) *"Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja. Karyawan PT. Sentana Adidaya Pratama Medan.*