

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMUNIKASI  
EKSTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Perbandingan PT. Angkasa Pura I Persero Bandara Adi Soemarmo  
Surakarta)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

**REZA CINDYAYANA ROCHMAH**

**B100130003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMUNIKASI  
EKTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Perbandingan PT. Angkasa Pura I Persero Bandara Adi Soemarmo  
Surakarta)**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh:

**REZA CINDYAYANA ROCHMAH**

**B100130003**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Ahmad Mardalis, SE., M.B.A.**

**NIK. 670**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN**  
(Studi Perbandingan PT. Angkasa Pura I Persero Bandara Adi Soemarmo  
Surakarta)

Oleh  
**REZA CINDYAYANA ROCHMAH**  
**B100130003**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

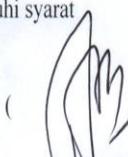
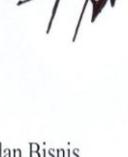
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 21 April 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

- |  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| 1. Imron Rosyadi, SE., M.Si.<br>(Ketua Dewan Penguji)        | ( |  | ) |
| 2. Ahmad Mardalis, SE., M.B.A.<br>(Sekertaris Dewan Penguji) | ( |  | ) |
| 3. Kussudyarsana, SE., M.Si.<br>(Anggota Dewan Penguji)      | ( |  | ) |

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
  
**Dr. H. Trivono, SE., M.Si**  
**NIK 642/0627016801**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 5 Juni 2017

Penulis



**REZA CINDYAYANA ROCHMAH**

**B100130003**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMUNIKASI  
EKSTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Perbandingan PT. Angkasa Pura I Persero  
Bandara Adi Soemarmo Surakarta)**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo Surakarta; 2) Untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo Surakarta. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis regresi linier berganda dengan terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Hasil Penelitian ini adalah : Tingkat kinerja karyawan pada PT. Angkasa pura I (Persero) Surakarta tergolong baik; Pengaruh komunikasi karyawan pada PT. Angkasa pura I (Persero) Surakarta tergolong baik; Komunikasi internal dan komunikasi eksternal kedua-duanya berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa pura I (Persero) Surakarta.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Internal, Komunikasi Eksternal, Kinerja Karyawan.*

**ABSTRACT**

The purpose of this study are: 1) To determine the level of performance of employees at PT. Angkasa Pura I (Persero) Adi Soemarmo Surakarta; 2) To determine the effect of internal and external communications to employees performance at PT. Angkasa Pura I (Persero) Airport Soemarmo Adi Surakarta. This study uses primary data. The sample in this study were 50 respondents. The sampling technique using a simple random sampling or random sampling. The analytical method used is to test the validity, reliability test and multiple linear regression analysis with the first performed classical assumption that include normality test, multicollinearity and heterokedastisitas test. Results is: The level of performance of employees at PT. Angkasa pura I (Persero) Surakarta is quite good; The influence of employee communication on the PT. Angkasa pura I (Persero) Surakarta is quite good; internal communications and external communications both significantly affect the performance of employees at PT. Angkasa pura I (Persero) Surakarta.

**Keyword:** *Internal Communication, External Communication, Employee Performance.*

## 1. PENDAHULUAN

Pawito dan Sardjono (1994) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dengan pesan dipindahkan atau dioperkan (lewat suatu saluran) dari suatu sumber kepada penerima dengan maksud mengubah perilaku, perubahan dalam pengetahuan, sikap dan atau perilaku lainnya. Sekurang-kurangnya didapati empat unsur utama dalam model komunikasi yaitu sumber (*the source*), pesan (*the message*), saluran (*the channel*) dan penerima (*the receiver*).

Tujuan komunikasi menurut Hewitt (1981), tujuan komunikasi dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Mendalami atau mengajarkan sesuatu.
- b. Mempengaruhi perilaku seseorang Mengungkapkan perasaan.
- c. Menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain.
- d. Berhubungan dengan orang lain.
- e. Menyelesaian suatu permasalahan atau persoalan.
- f. Mencapai suatu tujuan.
- g. Menurunkan ketegangan dan menyelesaikan konflik.
- h. Menstimulasi minat pada diri sendiri atau orgn lain.

Menurut (Fayol dan Barnard dalam Thoha, 2004: 170) komunikasi merupakan salah satu pusat bahasan didalam ilmu perilaku organisasi. Agar komunikasi efektif maka komunikator harus tau mana yang harus dijadikannya sasaran dan tanggapan apa yang diingikannya dan harus sesuai dengan apa yang sudah direncanakan atau dituju. Hal ini merupakan jaringan komunikasi yang efektif dimana pesan yang disampaikan baik oleh komunikator maupun komunikan akan efektif.

Menurut (dalam Effendy 2009: 122) komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu oerganisasi atau instalasi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan struktural yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen).

Komunikasi secara internal melibatkan adanya suatu kegiatan pemberian pesan dan penerimaan pesan dari atasan terhadap bawahan atau orang lain, sehingga menghasilkan komunikasi internal secara vertikal, horizontal dan diagonal. Wujud komunikasi ini bervariasi sesuai dengan bentuk kegiatan organisasi di dalam menerapkan komunikasi yang efektif.

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi anatar pihak perusahaan dengan pihak luar perusahaan menurut Handayani (2001). Kesalahan yang paling sering dialami perusahaan adalah kesalahan persepsi dari pemberian kepada penerima informasi. Komunikasi yang aktif dapat membina kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Milkovich dan Boudreau (1994) dalam Wahyuningsih (2003) kinerja (performance) adalah sebagai suatu tingkatan dimana karyawan memenuhi atau mencapai persyaratan kerja yang ditentukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode waktu tertentu.

Dalam penelitian ini fokus pada komunikasi internal dan komunikasi eksternal yang diterapkan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Surakarta. Komunikasi internal berupa pola pesan yang dibagi atau di share antara para karyawan, interaksi manusia yang terjadi dalam perusahaan dan antar karyawan itu sendiri. Saat organisasi tumbuh pada ukuran atau kompleksitas atau menyebar keluar dan zona waktu, ini memerlukan program komunikasi internal yang membantu membangun tim kerja. Sedangkan komunikasi eksternal digunakan untuk interaksi dengan individu diluar perusahaan. Komunikasi eksternal membawa pesan organisasi dan lingkungan perusahaan yang relevan. Sistem pesan eksternal yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari lingkungan dan untuk memberikan lingkungan informasi dari perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMUNIKASI

# EKTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA ADI SOEMARMO SURAKARTA”

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Angkasa Pura I Persero Surakarta. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Februari 2017. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Alat bantu yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disampaikan kepada responden kemudian responden tinggal menjawab, dimana jawaban sudah disediakan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui survei dengan menggunakan daftar pertanyaan, yaitu alat untuk mengumpulkan data yang berupa daftar pertanyaan (kuesioner), dimana dalam daftar pertanyaan ini cukup lengkap, terperinci dan sistematis tentang keterangan-keterangan yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari kuesioner yang berisikan item-item pernyataan tentang komunikasi internal, komunikasi eksternal dan kinerja karyawan yang disebarkan secara langsung kepada responden.

Sebelum melakukan analisis uji hipotesis data dari hasil penelitian dilakukan analisis uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengumpulan data kemudian di uji tingkat validitas dan reliabilitasnya dengan bantuan program SPSS. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel-variabel independen.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Hasil**

Adapun hasil tabulasi data dapat dijelaskan sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

**Tabel.1 Hasil Tabulasi Data Kuesioner**

<b>Karakteristik</b>	<b>Kuesioner Persentase</b>	
Kuesioner yang disebar	50	100%
Kuesioner yang kembali dan sesuai dengan kelengkapan pengisian kuisisioner dan dapat diolah	50	100%
Kuesioner yang tidak terisi lengkap	0	0%
Jumlah akhir	50	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Tabel 1 menunjukkan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 50 kuesioner sesuai dengan ketentuan jumlah perhitungan sampel berdasarkan jumlah karyawan. Kuesioner yang kembali sebanyak 50 kuesioner berarti dengan tingkat pengembalian sebanyak 100% artinya semua kuesioner yang disebar dapat kembali seluruhnya, dan semua kuesioner dapat diolah, karena diisi dengan lengkap oleh responden. Berdasarkan kuesioner yang disebar oleh peneliti, diperoleh data yang mengungkap distribusi responden berdasarkan demografi responden.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda tersebut, hasil regresi dapat dijelaskan/diinterpretasikan sebagai berikut:

- 3.1.1 Konstan sebesar 16,312 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variable *komunikasi internal dan komunikasi eksternal* dianggap konstan, maka *kinerja karyawan* akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- 3.1.2 Koefisien regresi komunikasi internal sebesar 0,453 dengan parameter positif. Hal ini dapat diartikan setiap terjadi peningkatan terhadap *komunikasi internal* maka, mengakibatkan terjadi peningkatan pada kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya.
- 3.1.3 Koefisien regresi komunikasi eksternal sebesar 0,271 dengan parameter positif. Hal ini dapat diartikan setiap terjadi peningkatan terhadap *komunikasi eksternal* maka, mengakibatkan terjadi peningkatan pada kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya.

## **3.2 Pembahasan**

### **3.2.1 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada uji t, menunjukkan bahwa *komunikasi internal* berperan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin berkualitas komunikasi internal pada PT. Angkasa Pura I Persero Surakarta yang dijanjikan, baik dari segi layanan yang diberikan akan disukai oleh konsumen karena dirasa akan mempermudah, sehingga akan menarik minat mereka untuk kembali menggunakan jasa PT. Angkasa Pura I Persero Surakarta.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Raka Febrian, Reni Nuraeni, S.Sos., M.Si2, Agus Aprianti, S.I.Kom., M.I.Kom yang menunjukkan hasil bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi internal terhadap kinerja karyawan. Semakin sering terjadi komunikasi internal maka akan terjadi peningkatan kinerja, begitu sebaliknya.

### **3.2.2 Pengaruh Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada uji t, menunjukkan bahwa *komunikasi eksternal* berperan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi komunikasi eksternal perusahaan, baik tentang strategi jasa, kualitas layanan yang akan membuat perusahaan lain semakin senang, sehingga mereka akan mau bekerjasama dengan perusahaan tersebut.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aloys Nyagechi Kiriago (2013) yang menunjukkan hasil bahwa ada hubungan positif antara komunikasi internal dan eksternal terhadap kinerja seseorang.

### **3.2.3 Pengaruh Komunikasi Internal dan Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, menunjukkan bahwa *komunikasi internal* dan *komunikasi eksternal* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan semakin terpolakan hubungan antara *komunikasi internal* dan *komunikasi eksternal* akan memiliki pola hubungan yang kuat yang dihasilkan oleh PT. Angkasa Pura I Persero Surakarta, maka akan semakin membuat komunikasi internal dan komunikasi eksternal terpuaskan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aloys Nyagechi Kiriago (2013) yang menunjukkan hasil bahwa ada hubungan positif antara komunikasi internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil regresi, *komunikasi internal* dan *komunikasi eksternal* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Komunikasi internal* merupakan variabel paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, *komunikasi internal* dianggap sebagai aspek yang berdampak lebih kuat pada keputusan pembelian konsumen. Sedangkan *komunikasi eksternal* memberikan pengaruh relatif lebih kecil pada pengaruh kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji koefisien determinasi dengan pengaruh sebesar 68,9%.

Berdasarkan karyawan pada PT. Angkasa Pura I Persero Surakarta yang menjadi responden dalam penelitian ini menghasilkan data yang berimbang dengan komposisi 50 orang responden. Sehingga perusahaan tersebut dapat dikatakan dominan berpengaruh antara komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja karyawan.

#### **4. PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: *Pertama*, Komunikasi internal berperan positif

dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat dibuktikan dengan uji t. *Kedua*, Komunikasi eksternal berperan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat dibuktikan dengan uji t. *Ketiga*, Komunikasi internal dan Komunikasi eksternal secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat dibuktikan dengan uji F.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Effendi, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi : Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bhakti. Bandung

Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Handayani. 2001. *Efektifitas Outwardbound Training Untuk Meningkatkan Harga Diri dan Kemampuan Kerjasama*, Jurnal Penelitian Dinamika Sosial Vol 2 No 2 Agustus 2001.

Hewitt, 1981, *Komunikasi*, *www.scribd.com* , 15 Feb 2012, pkl. 20:42.

Pawito, dan C Sardjono, 1994. *Teori-teori Komunikasi*, Buku Pegangan Kuliah Fisipol Komunikasi Massa S1 Semester IV, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Wahyuningsih, Tri. 2003 . "*Sistem Penilaian Kinerja Sebagai Motivator Karyawan*" Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 7 No.1 Juni 2003 : 44-55.