

## DAMPAK KOMUNIKASI TERHADAP EFEKTIVITAS ORGANISASI PADA PT PERTAMINA (PERSERO) RETAIL KOTA MEDAN

**Nia Chairunisa**

Manajemen Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia, Alamat Email  
Email : niachairunisa@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Given the communication concerning organizational effectiveness, a company that wants to continue to grow must make various efforts to realize what the company wants, therefore it is necessary to establish effective communication. In realizing an effective company is not an easy problem, the company will encounter various challenges. Solving these challenges depends on how the company is able to provide the right solutions to the problems encountered. The results of this study indicate that upward communication has a positive and significant influence on organizational effectiveness at PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. Horizontal communication has a positive and significant influence on organizational effectiveness at PT Pertamina (Persero) Retail Medan City. In the simultaneous test or simultaneous test, the ability of independent variables (upward communication and horizontal communication) has a simultaneous effect on the dependent variable, namely the organizational effectiveness of PT Pertamina (Persero) Retail Medan City. This study aims to determine the effect of upward communication and horizontal communication on organizational effectiveness at PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. The population in this study were all employees who worked at PT Pertamina (Persero) Retail Medan City as many as 120 people, all members of the population were used as research samples as many as 120 people.*

**Keywords:** *Horizontal Communication, Organizational Effectiveness, Upward Communication*

### **PENDAHULUAN**

Proses komunikasi di dalam suatu perusahaan sangat berpengaruh untuk menjalankan kegiatan dalam perusahaan tersebut. Manusia adalah makhluk sosial yang mengatur dan mengorganisasikan kegiatan atau aktivitas di perusahaan untuk kelancaran perusahaan tersebut. Manusia merupakan elemen terpenting dari sebuah perusahaan tiap-tiap manusia atau individu berbeda karakter dan memiliki berbagai macam perbedaan kepribadian, hal ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk mampu memajukan suatu perusahaan yang lebih baik. Dengan berkomunikasi, kegiatan di suatu perusahaan tidak akan terhambat, karena manusia akan saling berhubungan satu dengan yang lain untuk suatu tujuan yang sama baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, maupun bawahan dengan bawahan. Menurut Masmuh (2008) “komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi upward/komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya, mendengarkan, menulis, dan komunikasi evaluasi program”.

Mengingat komunikasi yang menyangkut efektivitas organisasi, maka perusahaan yang ingin terus berkembang tentu harus melakukan berbagai usaha untuk mewujudkan apa yang diinginkan perusahaan, maka dari itu perlu nya terjalin komunikasi yang efektif. Menurut pendapat Indrajit (2013:10) yang menjelaskan bahwa kata efektif atau efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat atau derajat pencapaian hasil yang diharapkan. Efektivitas berkaitan dengan banyaknya hasil yang dicapai. Semakin besar hasil yang

diraih berarti semakin efektif. Penelitian tentang komunikasi ini akan dilakukan di PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. Komunikasi yang akan diteliti adalah komunikasi ke atas, komunikasi horizontal. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Dampak Komunikasi Terhadap Efektivitas Organisasi Pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Komunikasi Ke Atas

Menurut Daft (2010) komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas.

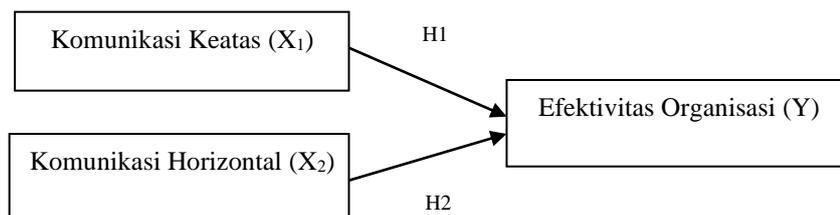
### Komunikasi Horizontal

Menurut Ruliana (2014) komunikasi horizontal adalah tindakan komunikasi yang berlangsung diantara para karyawan atau bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Menurut Ruslan (2007) yang menyatakan bahwa komunikasi horizontal merupakan komunikasi satu level yang berlangsung antara karyawan dengan karyawan lain, antara pimpinan satu departemen dengan pimpinan departemen lainnya dalam satu tingkatan dan lain sebagainya.

### Efektivitas Organisasi

Menurut Miftah (2010) mengartikan efektivitas kerja yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian yang mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Apabila seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendakinya, maka perbuatan tersebut dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mencapai maksud sebagai mana yang dikehendaki. Sesuatu dikatakan efektif dapat dilihat dari aspek hasil yang dicapai. Pengertian diatas dapat disederhanakan menjadi :“efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau arah yang tepat dalam mencapai suatu tujuan“. Menurut Amin (2010) efektivitas adalah hasil membuat keputusan yang mengarahkan melakukan sesuatu dengan besar yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan.

Berdasarkan uraian di atas, kerangka konseptual dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini di PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan yang beralamat di jalan Prof. HM. Yamin SH No. 56, Sei Kera Hilir II, Kec, Medan Perjuangan. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh menggunakan metode angket.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan khusus nya pada bagian operator sebanyak 120 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel nonprobability sampling dengan sampling jenuh. Oleh karena itu, semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian sebanyak 120 orang. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan software SPSS untuk uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas, uji hipotesis meliputi uji F dan uji t.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

#### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase(%)
Jenis Kelamin	Wanita	72	40
	Pria	48	60
Usia	< 30 Tahun	32	26,7
	31 - 41 Tahun	43	35,8
	> 42 Tahun	45	37,5
Lama Bekerja	SMA	20	16,7
	D1 – D3	23	19,2
	S1	57	47,5
	S2 – S3	20	16,7

Sumber: Data Primer

#### Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Alpha	Reliabilitas
Komunikasi Ke Atas	0.844	0.60	Reliabel
Komunikasi Horizontal	0.785	0.60	Reliabel
Efektivitas Organisasi	0.828	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan pada kolom *Cronbach's Alpha* di atas menunjukkan bahwa nilai tersebut *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60 yang artinya pernyataan pada komunikasi ke atas, komunikasi horizontal dan efektivitas organisasi dinyatakan reliabel dan layak untuk di uji pada penelitian selanjutnya.

## Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	.544
Asymp. Sig. (2-tailed)	.929

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil uji di atas, *Kolmogorov-Smirnov Test* adalah pengujian lain dalam uji normalitas yang menghasilkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.929 lebih besar dari *alpha* (0.05), sehingga disimpulkan bahwa sebaran data terdistribusi secara normal.

## Uji Multikolinieritas

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

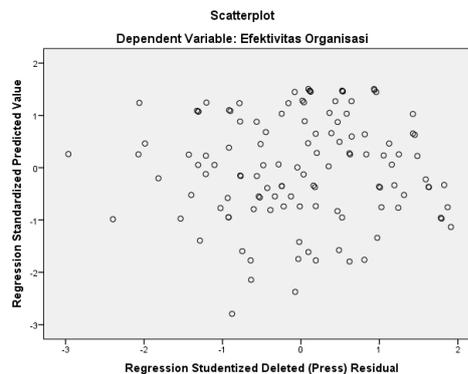
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Komunikasi Ke Atas	.993	1.007
Komunikasi Horizontal	.993	1.007

a. Dependent Variable: Efektivitas Organisasi

Sumber: Data Primer Diolah, (2020)

Berdasarkan tabel multikolinieritas di atas nilai *tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10,00. Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi ke atas, komunikasi horizontal dan efektivitas organisasi tidak terjadi multikolinieritas pada setiap pernyataan yang disebarkan pada perusahaan PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan.

## Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Gambar *scatterplot* di atas memperlihatkan bahwa titik-titik tidak berkonsentrasi di satu tempat, tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah

angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian tidak mengandung gejala heterokedastisitas.

### Hasil Uji Regresi Berganda

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.529	4.855		4.208	.000
Komunikasi Ke Atas	.368	.093	.322	3.957	.000
Komunikasi Horizontal	.132	.088	.227	7.235	.016

a. Dependent Variable: Efektivitas Organisasi

Sumber: Data Primer Diolah

Persamaan struktural dari hasil regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut :

$$Y = 16.529 + 0.368X_1 + 0.132X_2$$

### Hasil Uji Hipotesa

#### Uji parsial (uji t)

**Tabel 6. Hasil Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.529	4.855		4.208	.000
Komunikasi Ke Atas	.368	.093	.322	3.957	.000
Komunikasi Horizontal	.132	.088	.227	7.235	.016

a. Dependent Variable: Efektivitas Organisasi

Sumber: Data Primer Diolah

Nilai t-hitung pada variabel komunikasi ke atas sebesar 3.957 yang berarti t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1.9804 dan memiliki nilai sig. t untuk variabel komunikasi ke atas sebesar 0.000 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi ke atas memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. Nilai t-hitung pada variabel komunikasi horizontal sebesar 7.235 yang berarti t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1.9804 dan memiliki nilai sig. t untuk variabel komunikasi horizontal sebesar 0.016 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi horizontal memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan.

### Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	993.135	2	496.568	70.759	.000 <sup>b</sup>
Residual	2798.657	117	23.920		
Total	3791.792	119			

a. Dependent Variable: Efektivitas Organisasi

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Horizontal , Komunikasi Ke Atas

Sumber: Data Primer Diolah

### Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.512 <sup>a</sup>	.562	.649	4.89082

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Horizontal , Komunikasi Ke Atas

b. Dependent Variable: Efektivitas Organisasi

Sumber: Data Primer Diolah.

Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,649. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan mempengaruhi variabel bebas (komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal) terhadap variabel terikat yaitu efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan sebesar 64.9%. Sedangkan sisanya sebesar 35.1% merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pembahasan

Komunikasi ke atas memiliki pengaruh terhadap efektivitas organisasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi ke atas memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. Yang artinya bahwa Laporan kerja, Kemajuan, Prestasi dan Saran yang diberikan ada karyawan dapat mempengaruhi efektivitas organisasi. Hal ini ditandai dengan nilai t-hitung pada variabel komunikasi ke atas sebesar 3.957 yang berarti t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1.9804 dan memiliki nilai sig. t untuk variabel komunikasi ke atas sebesar 0.000 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05. Maka penelitian ini sejalan dengan Sudarwan Danim (2004:102) bahwa komunikasi yang kondusif antara atasan dengan bawahan atau sebaliknya, antara karyawan untuk mencapai tujuan yang efektif dalam organisasi. Komunikasi horizontal memiliki pengaruh terhadap efektivitas organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi horizontal memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. Yang artinya bahwa Komunikasi sesama karyawan, Komunikasi dengan karyawan bagian lain, Komunikasi antar sesama kepala bagian, Koordinasi pimpinan dengan karyawan, Koordinasi antar sesama karyawan dapat mempengaruhi efektivitas organisasi. Hal ini ditandai dengan nilai t-hitung pada variabel komunikasi horizontal sebesar 7.235 yang berarti t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1.9804 dan memiliki nilai sig. t untuk variabel komunikasi horizontal sebesar 0.016 lebih kecil dari alpha sebesar 0.05. Penelitian ini sejalan dengan Jeffkins

(2003:153) komunikasi yang secara mendatar, komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan komunikasi ini sering kali berlangsung tidak formal. Komunikasi Ke Atas dan Komunikasi Horizontal Memiliki Pengaruh Terhadap Efektivitas Organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. Dengan adanya komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal yang dilaksanakan secara bersamaan maka akan meningkat pula efektivitas organisasi. Yang artinya bahwa kejelasan tujuan, filosofi dan sistem nilai, komposisi dan struktur, teknologi organisasi serta lingkungan organisasi yang sebagaimana dijelaskan pada indikator efektivitas organisasi dapat meningkatkan efektivitas karyawan tersebut dan juga meningkatkan efektivitas organisasi. Saluran komunikasi yang perlu dipupuk kembangkan adalah saluran komunikasi ke atas. Sedangkan saluran komunikasi ke bawah hendaknya diikuti dengan balikan/umpan balik. Saluran komunikasi horizontal juga perlu dipupuk kembangkan karena komunikasi ini terutama terjadi di antara orang-orang yang memiliki kedudukan yang sama atau sederajat atau hamper sepadan. Saluran komunikasi diagonal, berdasarkan berbagai studi menunjukkan bahwa sering terjadi konflik dalam komunikasi lini-staf diagonal sehingga manajer lini perlu menginformasikan kelebihan karyawan staf. Manajer perlu memikirkan kemungkinan kebenaran atau kesalahan serta menetapkan perlu tidaknya isu dianalisis akar-akar penyebabnya. Iklim komunikasi yang perlu untuk diciptakan dan dikembangkan adalah iklim komunikasi yang mendukung/kondusif yang ciri atau karakteristiknya sebagai berikut: deskripsi masalah, orientasi masalah dan spontanitas.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Secara parsial, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. Kemampuan variabel bebas (komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan. Dalam meninjau efektivitas organisasi pada penelitian ini hanya menggunakan komunikasi ke atas dan horizontal. Namun, nyatanya jenis komunikasi dalam organisasi sangat banyak. Sehingga selanjutnya dapat digunakan untuk penelitian lanjutan.

### **Saran**

PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan untuk melaksanakan komunikasi organisasi yang efektif yang terbukti memberi pengaruhnya terhadap efektivitas organisasi, serta memperhatikan adanya komunikasi di antara karyawan keterbukaan informasi, frekuensi berkomunikasi yang sering dilakukan dan adanya suatu kerjasama yang dilakukan oleh karyawan yang terbukti memberi pengaruh komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal terhadap efektivitas organisasi pada PT Pertamina (Persero) Retail Kota Medan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amin, Samsul Munir. (2010). *Bimbingan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Amzah
- Daft. (2010). *Era Baru Manajemen* Jilid 1 Edisi Ke Sembilan. Jakarta: Salemba Empat
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro

- Indrajit, R. & Pratono, R. (2013). *Manajemen Persediaan*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Jefkins, Frank. (2003). *Public Relations* Edisi kelima, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Masmuh, Abdullah (2008) *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*, Malang : UMM press
- Miftah,Thoha. (2010). *Pembinaan Organisasi, Proses Dianosa Dan Intervensi, Manajemen Kepemimpinan*. Yogyakarta: Gava Media
- Ruliana, Poppy. (2014). *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. (2007). *Manajemen Public Realtions & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.