

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN
DI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN
NEGARA DAN LELANG TASIKMALAYA**

Oleh

Mohammad Husni Mubaroq

4122.4.16.11.0055

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS WINAYA MUKTI
BANDUNG
2019**

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN
DI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA
DAN LELANG TASIKMALAYA**

Oleh

Mohammad Husni Mubaroq

4122.4.16.11.0055

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti

Bandung,.....2019

Disetujui dan disahkan oleh,

Herni Suryani, SE., S.IKOM., MM.
Pembimbing

Mengetahui,

Dr.H. Deden Komar Priatna, ST., SIP., M., CHRA.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Husni Mubaroq

N I M : 4122.4.16.11.0055

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya” adalah :

1. Merupakan skripsi asli dan belum pernah diajukan sebelumnya oleh siapapun untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana/Magister, baik di Universitas Winaya Mukti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumus dan hasil penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat-pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dan disebutkan nama pengarangserta dicantumkan dalam daftar pustaka seperti terlampir di dalam naskah skripsi ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi hukum sebagai akibat ketidaksesuaian isi pernyataan ini dengan keadaan sebenarnya.

Bandung,2019
Yang membuat pernyataan,

Mohammad HusniMubarog
4122.4.16.11.0055

ABSTRAK

Mohammad Husni Mubaroq, NIM: 4122.4.16.11.0055, Judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya”. Pembimbing: HERNI SURYANI, SE., S.IKOM., MM.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel X (Komunikasi) dan variabel Y (Produktivitas Kerja). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui komunikasi pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya, Produktivitas Kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya, dan pengaruh komunikasi terhadap Produktivitas Kerja pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

Penelitian ini termasuk penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian sebanyak 25 orang karyawan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Sampel yang digunakan sebanyak 30 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji t atau uji parsial, uji regresi sederhana dan uji determinasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan program *IBM SPSS Version 25*.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner dan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic version 25* di dapat $t_{hitung} = 4.155$ dengan $Sig. t$ hitung sebesar 0.000, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa hipotesis alternatif yang diajukan dapat diterima yaitu komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dengan hasil koefisien determinasi sebesar 38.1%, sedangkan sisanya 61.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Komunikasi dan Produktivitas Kerja

ABSTRACT

Mohammad HusniMubarog, NIM: 4122.4.16.11.0055, Title: “The Influence of Communication to Employee’s Working Productivity of Kantor PelayananKekayaan Negara and LelangTasikmalaya”.
Adviser: HERNISURYANI, SE., S.IKOM., MM.

In this study, there are two variables: the variable X (Communication) and Y variables (Employee’s Working Productivity). This study was conducted to determine the communication of Kantor PelayananKekayaan Negara danLelangTasikmalaya, the employee’s working productivity of Kantor PelayananKekayaan Negara danLelangTasikmalaya, and the effect of communication on the employee's working productivity of Kantor PelayananKekayaan Negara and LelangTasikmalaya.

This research includes using quantitative approach. The population as many as 30 employees Kantor PelayananKekayaan Negara danLelangTasikmalaya. The samples as many as 25 people. Data analysis techniques used in this study are validity test, reliability test, t test or partial test, simple regression test and determination test. Data analysis in this study uses the IBM SPSS program assistance and statistics version 25.

Based on the results of data processing from questionnaire distribution and with the help of IBM SPSS program Statistics version 25 obtained the number t count 4.155 with Sig.t count 0,000, the significance value is smaller than 0.05 so that it means that Ho is rejected and Ha is accepted which means that the Alternative Hypothesis the submitted can be accepted, namely communication affects the the employee's working productivity of Kantor PelayananKekayaan Negara and LelangTasikmalaya. with the result of the determination coefficient of 38.1%, while the remaining 61.9% off influenced by other variables not examined in this study.

Keyword: Communication and Working Productivity

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatan kepada Allah SWT, atas limpahan karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya” dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tugas Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Yth. Prof. Dr. Hj. Ai Komariah, Ir., M.S., Rektor Universitas Winaya Mukti Bandung.
2. Yth. Dr. H. Deden Komar Priatna, ST., SIP., MM., CHRA., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung yang telah memberikan arahan untuk keperluan penelitian.
3. Yth Nandang Djunaedi, Drs., MM., CHRA., Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung yang telah memberikan arahan untuk keperluan penelitian.
4. Yth. Herni Suryani, SE., S.IKOM., MM. Sebagai Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan masukan, bimbingan, perhatian, kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNWIM.

6. Orang tua dan keluarga besar yang telah senantiasa memberikan do'a restu, dukungan, perhatian, dan nasihat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
7. Sahabat dan teman-teman serta semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah senantiasa membalas amal kebaikan kalian. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan dalam penulisan Skripsi ini, untuk itu saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan. Peneliti berharap semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung,.....2019

Penulis

MohammadHusniMubaroq

4122.4.16.11.0055

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. LatarBelakangPenelitian	1
1.2. IdentifikasidanRumusanMasalah	3
1.2.1. IdentifikasiMasalah	3
1.2.2. RumusanMasalah	4
1.3. TujuanPenelitian	4
1.4. KegunaanPenelitian.....	4
1.4.1 SecaraTeoritis.....	4
1.4.2. SecaraPraktis	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	6
2.1. KajianPustaka.....	6
2.1.1. PengertianManajemen.....	6
2.1.2. Fungsi-FungsiManajemen.....	7
2.1.3. ManajemenSumberDayaManusia	8
2.1.4. PengertianKomunikasi	10
2.1.5. BentukDasarKomunikasi	11
2.1.6. PerbedaanKomunikasi Verbal danNonVerbal	19
2.1.7. PengertianKomunikasi Internal.....	21
2.1.8. Proses Komunikasi	22
2.1.9. FungsiKomunikasi	25
2.1.10. BentukKomunikasi.....	26
2.1.11. HambatanKomunikasi.....	29
2.1.12. PengertianProduktivitasKerja	30
2.1.13. Aspek-AspekProduktivitasKerja.....	31
2.1.14. Faktor-Faktor Yang MempengaruhiProduktivitas Kerja	32
2.1.15. PengukuranProduktivitasKerja	33
2.2. KerangkaPemikiran.....	33
2.3. Hipotesis.....	34
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Metode yang Digunakan	35

	3.2. Operasionalisasi Variabel.....	35
	3.3. Sumber dan Cara Penentuan Data.....	37
	3.3.1. Sumber	37
	3.3.2. Cara Penentuan Data	37
	3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	38
	3.5. Rancangan Analisis.....	40
	3.5.1. Uji Validitas	40
	3.5.2. Uji Realibilitas	41
	3.5.3. Analisis Regresi Linear Sederhana	42
	3.5.4. Koefisien Korelasi.....	42
	3.5.5. Koefisien Determinasi.....	43
	3.6. Uji Hipotesis.....	43
	3.6.1. Uji Statistik T	43
BAB IV.	HASIL PENELITIAN	44
	4.1. Hasil Penelitian	44
	4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	44
	4.1.2. Visi dan Misi	48
	4.1.3. Aspek Kegiatan Usaha	48
	4.1.4. Struktur Organisasi.....	54
	4.1.5. Uraian Pekerjaan	55
	4.1.6. Fasilitas Yang Dimiliki	57
	4.1.7. Profil Responden.....	58
	4.2. Pembahasan.....	61
	4.2.1. Pelaksanaan Variabel Komunikasi.....	61
	4.2.2. Tanggapan Komunikasi pada KPKNL Tasikmalaya	61
	4.2.3. Pelaksanaan Variabel Produktivitas Kerja	68
	4.2.4. Tanggapan Produktivitas Kerja Pada KPKNL Tasikmalaya	69
	4.2.5. Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya	74
	4.2.6. Analisis Data	74
	4.2.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
	4.2.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Komunikasi.....	74
	4.2.6.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Produktivitas Kerja	75
	4.2.6.4. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	76
	4.2.6.5. Uji Analisis Koefisiensi Korelasi	77
	4.2.6.6. Uji Koefisien Determinasi	78
	4.2.6.7. Uji T	79
BAB V.	KESIMPULAN.....	82
	5.1. Kesimpulan	82
	5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.3. Kategori Skor Skala	43
Tabel 3.4. Koefisien Korelasi.....	41
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Unit Kerja	59
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	60
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.1.....	62
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.2.....	62
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.3.....	63
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.4.....	64
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.5.....	64
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.6.....	65
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.7.....	66
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.8.....	66
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel X No.9.....	67
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Terhadap : Komunikasi Pada Kantor Pelayan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.....	68
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel Y No.1.....	69
Tabel 4.17. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel Y No.2.....	70
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel Y No.3.....	70
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel Y No.4.....	71
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel Y No.5.....	72
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Mengenai : Pertanyaan Variabel Y No.6.....	72
Tabel 4.22. Tanggapan Responden Terhadap : Produktivitas Pada Kantor Pelayan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.....	73
Tabel 4.23. Validitas Komunikasi.....	74
Tabel 4.24. Reliabilitas Komunikasi.....	75
Tabel 4.25. Validitas Produktivitas Kerja.....	75
Tabel 4.26. Reliabilitas Produktivitas Kerja	76
Tabel 4.27. Regresi Sederhana.....	77
Tabel 4.28. Koefisien Korelasi.....	78
Tabel 4.29. Uji T Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Komunikasi.....	24
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1a	Kuesioner
LAMPIRAN 1b	Tanggapan Mengenai Komunikasi
LAMPIRAN 1c	Tanggapan Mengenai Produktivitas Kerja
LAMPIRAN 1d	Tabel Hasil Kuesioner Variabel X dan Y
LAMPIRAN 1e	Kisi-kisi Penelitian
LAMPIRAN 1f	Pedoman Observasi
LAMPIRAN 1g	Pedoman Wawancara
LAMPIRAN 1h	Hasil Uji Statistik dengan IBM SPSS Version 25
LAMPIRAN 1i	Dokumentasi di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya
LAMPIRAN 1j	t Tabel
LAMPIRAN 1k	Surat Izin Penelitian Untuk Memperoleh Data
LAMPIRAN 1k	Peta Lokasi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjalannya aktivitas, dengan komunikasi aktivitas apapun pasti terjadi, baik antar individu, kelompok, perusahaan ataupun organisasi. Begitu pula dalam organisasi formal atau informal komunikasi yang baik sangat mendukung kelancaran aktivitas organisasi karena komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi manusia, maka dari itu, setiap orang harus memberikan perhatian yang seksama terhadap komunikasi.

(Djoko Purwanto, 2011:3) Pada dasarnya, komunikasi memiliki dua bentuk dasar, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang berbentuk lisan dan tulisan. Sedangkan komunikasi non verbal merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa isyarat, gerakan tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka dan lain sebagainya.

Proses komunikasi yang efektif sangat penting bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan manajemen. Manusia adalah makhluk sosial, dimana ia selalu hidup dengan manusia lain, selalu berkomunikasi dalam mengatur dan mengorganisasi kehidupannya.

Manusia salah satu elemen penting dari sebuah perusahaan, di dalam diri manusia terdapat kepribadian yang masing- masing individu berbeda sehingga kajian mengenai manusia itu menjadi penting. Dan dengan kepribadian yang beragam manusia menjadi sebuah kajian objek yang menarik. Manusia sebagai karyawan seringkali dilingkupi oleh permasalahan yang mengganggu aktivitasnya.

Produktivitas kerja merupakan suatu hasil kerja dari seorang pegawai, hasilkerja pegawai merupakan suatu proses bekerja dari seorang pegawai dalam menghasilkan suatu barang maupun jasa.Salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas kerja adalah dengan memperbaiki komunikasi yang terjalin dalam suatu organisasi.

Salah satu gejala yang paling meyakinkan dari rusaknya kondisi dalam suatu perusahaan adalah rendahnya produktivitas kerja. Dalam sebuah perusahaan, jika karyawan tersebut mengalami penurunan produktivitas maka besar kemungkinannya aktivitas perusahaan akan mengalami gangguan, terjadi kemangkiran dan jelas perusahaan akan mengalami kerugian yang cukup besar. Besar-kecilnya gangguan itu lebih baik di tiadakan sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan sempurna.

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah naungan Ditjend Kekayaan Negara Departemen Keuangan RI yang salah satu tugasnya mengelola dan menginventaris kekayaan negara dan menyelenggarakan lelang eksekusi,

lelang non-eksekusi wajib , yang bersumber dari aset-aset negara ataupun aset pihak swasta yang di mohonkan lelang secara sukarela.

Dimana dalam aktivitas sehari-hari para pegawai pasti membutuhkan skill komunikasi untuk memberikan kualitas pelayanan produktivitas kerja yang baik kepada konsumen maupun instansi.

Faktor komunikasi juga merupakan peranan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan, karena pada dasarnya komunikasi yang efektif sangat penting bagi para manajer ataupun pimpinan perusahaan lainnya. Dari uraian latar belakang diatas, penulis tertarik mengambil judul : **“Pengaruh Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya”**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas , maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Apakah masih ada hambatan komunikasi di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya ?
2. Apakah masih ada gangguan produktivitas kerja karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya ?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya ?

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, rumusan masalah yang muncul adalah :

1. Bagaimana komunikasi dan produktivitas kerja karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya ?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi dan produktivitas kerja di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Secara Teoritis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana di Universitas Winaya Mukti (Unwim) Bandung.

2. Bagi Lembaga Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk menyusun penelitian berikutnya pada waktu yang akan datang khususnya yang membahas topik yang sama.

3. Bagi Pemerintah

Instansi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pengetahuan berkomunikasi dalam produktifitas kerja pegawai.

1.4.2. Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara meningkatkan kemampuan.

2. Bagi Lembaga Perguruan Tinggi

Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran tentang komunikasi terhadap produktivitas kerja.

3. Bagi Pemerintah

Instansi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan atau sumbangan pemikiran tentang pentingnya berkomunikasi dalam produktifitas kerja pegawai.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRANDAN

HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan (Samsudin, 2006: 15).

Sedangkan secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh banyak ahli. Manajemen menurut G.R. Terry adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Hasibuan, 2001: 3).

Menurut Handoko, manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsifungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*) (Handoko, 1999: 8).

Johnson, sebagaimana dikutip oleh Pidarta mengemukakan bahwa manajemen adalah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang tidak berhubungan menjadi sistem total untuk menyelesaikan suatu tujuan. (Abdul Choliq, 2011: 2)

Stoner sebagaimana dikutip oleh Handoko, menyebutkan bahwa “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Abdul Choliq, 2011:3)

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

2.1.2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Definisi manajemen memberikan tekanan terhadap kenyataan bahwa manajer mencapai tujuan atau sasaran dengan mengatur karyawan dan mengalokasikan sumber-sumber material dan finansial. Bagaimana manajer mengoptimasi pemanfaatan sumber-sumber, memadukan menjadi satu dan mengkonversi hingga menjadi output, maka manajer harus melaksanakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber dan koordinasi pelaksanaan tugas-tugas untuk mencapai tujuan.

Sebagaimana disebutkan oleh Daft, manajemen mempunyai empat fungsi, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*). Dari fungsi dasar manajemen tersebut, kemudian dilakukan tindak lanjut setelah diketahui bahwa yang telah ditetapkan “tercapai” atau “belum Tercapai” (Abdul Choliq, 2011: 36).

Menurut G.R. Terry, fungsi-fungsi manajemen adalah Planning, Organizing, Actuating, Controlling. Sedangkan menurut John F. Mee fungsi manajemen diantaranya adalah *Planning, Organizing, Motivating* dan *Controlling*. Berbeda lagi dengan pendapat Henry Fayol ada lima fungsi manajemen, diantaranya *Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling*, dan masih banyak lagi pendapat pakar-pakar manajemen yang lain tentang fungsi-fungsi manajemen.

2.1.3. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Wilson Bangun (2012:5), menjelaskan bahwa untuk mendefinisikan manajemen sumber daya manusia, perlu pemahaman pada dua fungsi, antara lain, fungsi-fungsi manajerial (*managerial functions*) dan operasional (*operational functions*).

Berdasarkan sumber daya-sumber daya yang ada pada organisasi, maka manajemen dapat dibagi ke dalam manajemen sumber daya manusia, keuangan, operasi/produksi, dan pemasaran.

Fungsi-fungsi manajemen tersebut akan berkaitan dengan setiap bidang manajemen. Manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan, perencanaan,

pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan, dan pengawasan terhadap fungsi-fungsi operasionalnya, untuk mencapai tujuan organisasi.

Demikian pula, manajemen pada bidang- bidang lainnya melakukan hal yang sama pada arah yang berbeda, tetapi memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Tentunya, fungsi operasional pada setiap bidang manajemen tersebut berbeda. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi, seperti pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisalan tenaga kerja.

Demikian pula dengan manajemen keuangan, produksi/operasi, dan pemasaran, yaitu melaksanakan kegiatan-kegiatan manajemen terhadap fungsi-fungsi operasionalnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya.

Dengan demikian, Wilson Bangun (2012:6) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah:

“Sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi”.

Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2013:10), adalah:

“Ilmu dan seni inengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Sutrisno (2013:7), mendefinisikan:

“Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu”.

Selanjutnya Hasibuan (2013:12), menyatakan:

“Manajemen sumber daya manusia mempunyai komponen-komponen yang merupakan bagian dari tenaga kerja manusia, komponen tersebut saling mendukung satu sama lain nya didalam perusahaan”.

2.1.4. Pengertian Komunikasi

(Arni Muhammad,2009:2-3) Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi disebut komunikatif.

Orang yang komunikatif adalah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun menggunakan bahasa yang nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi (pesan) sesuai dengan harapan si pemberi informasi (pesan). Sebaliknya, ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal.

Menurut Louis Forsdale, ahli komunikasi dan pendidikan, “komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini, suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah.”

Pada definisi ini, komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan nonverbal yang mempunyai aturan tertentu. dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang menerima signal yang telah mengetahui aturannya akan dapat mengetahui maksud dari signal yang diterimanya. Misalnya, setiap bahasa mempunyai aturan tertentu baik bahasa lisan, bahasa tulisan, maupun bahasa isyarat. Bila orang yang menerima signal menggunakan bahasa yang sama dengan orang yang menerima, maka si penerima akan dapat memahami maksud dari signal tersebut, tetapi kalau tidak mungkin dia tidak dapat memahami maksudnya.

Menurut Brent D. Ruben,

“komunikasi adalah suatu proses interaksi individu dalam hubungannya dengan kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat yang menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.”

Pada definisi ini pun komunikasi juga dikatakan sebagai suatu proses yaitu suatu aktivitas yang mempunyai beberapa tahap yang terpisah satu sama lain tetapi berhubungan. Misalnya, jika kita ingin berpidato di depan umum, sebelum berpidato tersebut kita telah melakukan berbagai sub-aktivitas seperti membuat perencanaan, menentukan tema pidato, mengumpulkan bahan, melatih diri di rumah, baru kemudian tampil berpidato di depan umum.

2.1.5. Bentuk Dasar Komunikasi

(Djoko Purwanto, 2011:6-7) Pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yakni komunikasi verbal dan nonverbal. Masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi Verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain, baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.

Dalam dunia bisnis, seseorang dapat saja mengekspresikan pesan-pesannya secara nonverbal (tidak secara tertulis ataupun lisan). Namun, ekspresi secara nonverbal memiliki suatu keterbatasan dalam mengkomunikasikan suatu pesan kepada pihak lain. Sebagai contoh, jika ingin membahas suatu kejadian masa lalu ataupun suatu ide, seseorang tidak dapat menggunakan ekspresi wajah atau bahasa tubuh untuk menerangkannya. Sebaliknya dia harus menggunakan bahasa verbal, dengan menyusun kata-kata dalam suatu pola yang memiliki arti atau makna dalam bentuk tertulis atau lisan.

Melalui komunikasi secara tertulis atau lisan, diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik. Penyampaian suatu pesan secara lisan maupun tertulis memiliki suatu harapan bahwa seseorang akan dapat membaca atau mendengar apa yang dikatakan dengan baik dan benar. Komunikasi sangat bergantung pada keterampilan seseorang dalam mengirim atau menerima pesan. Secara umum, untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan tulisan maupun lisan, sedangkan untuk menerima pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan pendengaran dan bacaan.

Komunikasi verbal merupakan karakteristik khusus dari manusia. Tidak adalain makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam arti melalui kata-kata. Kata dapat dimanipulasi untuk menyampaikan secara eksplisit sejumlah arti. Kata-kata dapat menjadikan individu dapat menyatakan ide yang lengkap secara komprehensif dan tepat. Kata-kata memungkinkan pengiriman banyak ide-ide melalui gelombang udara kepada orang banyak.

Setidaknya ada tiga ciri utama yang menandai wujud atau bentuk komunikasi verbal, yaitu: Pertama, bahasa verbal adalah komunikasi yang kita pelajari setelah kita menggunakan komunikasi nonverbal. Jadi, komunikasi verbal ini digunakan setelah pengetahuan dan kedewasaan kita sebagai manusia tumbuh. Kedua, komunikasi verbal dinilai kurang universal dibanding dengan komunikasi nonverbal, sebab bila kita keluar negeri misalnya dan kita tidak mengerti bahasa yang digunakan masyarakat setempat maka kita bisa menggunakan bahasa isyarat nonverbal. Ketiga, komunikasi verbal merupakan aktivitas yang lebih intelektual dibanding dengan bahasa nonverbal. Melalui komunikasi verbal kita mengkomunikasikan gagasan dan konsep-konsep yang abstrak.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan penukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka,

kedekatan jarak dan sentuhan. Atau dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian disekeliling situasikomunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau yangdituliskan. Misalnya seorang pimpinan berbicara dengan suara yang keras dan wajahyang merah padam, itu menandakan bahwa pimpinan tersebut sedang marah padakaryawan tersebut.

Komunikasi nonverbal merupakan atribut atau tindakan seseorang, selain daripenggunaan kata-kata yang mana komunikasi nonverbal maknanya dapat ditunjukkan secara sosial. Makna tersebut dapat dikirimkan dengan sengaja atau memang sengaja ditafsirkan, dengan dikirim secara sadar atau diterima secara sadar dan memiliki potensi untuk mendapatkan umpan balik dari penerima pesan.

Komunikasi nonverbal tidak dapat diukur dengan menggunakan angka-angka, namun seringkali dapat memberikan banyak makna lebih dari pemikiran seseorang. Sesungguhnya, pada saat seseorang tidak yakin pada apa yang dirasakan orang lain, mereka mungkin akan mengandalkan isyarat nonverbal dan hanya sedikit memperhatikan kata-kata yang diucapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa memang kita berkomunikasi dengankata-kata, tetapi arti dari pesan itu bukanlah terletak pada kata tersebut. 93% dari arti pesan diterima dari komunikasi nonverbal yang melatarbelakangi komunikasi verbal dan hanya 7% dari hasil verbal, 38% dari nada suara, 55% dari ekspresi wajah, gerakan tubuh dan sikap. Dari hasil penelitian ini jelas bahwa komunikasi nonverbal sangat membantu dalam menginterpretasikan arti pesan

verbal. Tetapi kalau pesan nonverbal saja tersendiri yang dikirimkan akan sulit menginterpretasikannya dengan tepat.

Bentuk komunikasi nonverbal adalah isyarat komunikasi yang terdiri dari simbol yang bukan kata-kata. Berikut adalah bentuk-bentuk komunikasi nonverbal:

a. Gerakan tubuh dan ekspresi wajah

Ilmu yang mempelajari tentang postur tubuh, gerakan dan ekspresi wajah disebut dengan kinesiologi. Kinesiologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *kinesis* yang berarti gerakan. Hal ini dikategorikan berdasarkan fungsi, asal, dan makna yaitu sebagai berikut:

1. *Emblems*, adalah gerakan yang menggantikan kata dan kalimat. Contohnya seperti meletakkan jari telunjuk di depan mulut yang berarti “harap diam”. Penggunaan *emblem* harus diperhatikan karena biasanya akan memiliki arti berbeda di suatu kebudayaan.
2. *Illustrators*, gerakan yang mendampingi untuk memperkuat pesan verbal. Contohnya seperti mengangguk kepala saat mengucapkan kata “Ya” dan menggelengkan kepala saat berkata “Tidak”. Isyarat nonverbal ini lebih bersifat universal daripada keempat kategori yang ada.
3. *Affect displays*, gerakan dari wajah dan tubuh yang digunakan untuk menunjukkan emosi. Seperti misalnya ekspresi dan gerakan seseorang yang sedang menyaksikan tim favoritnya memenangkan suatu

pertandingan atau seseorang yang menutup pintu dengan keras ketika sedang marah.

4. *Regulators*, adalah gerakan nonverbal yang mengontrol kecepatan gerakan ketika berkomunikasi. Contoh dari regulator misalnya melihat jam tangan ketika bosan dan pergi meninggalkan seseorang saat mengobrol ketika ingin menghentikan pembicaraan.
5. *Adaptors*, adalah gerakan yang mungkin dilakukan pada waktu yang privasi tetapi hanya sebagian dilakukan pada saat berada di depan publik. Seperti misalnya mengupil pada saat sendirian dan ketika berada di ruang publik, yang dilakukan hanya mengusap hidung.

b. Penampilan Tubuh

Yang termasuk kedalam kategori ini adalah tipe tubuh (tinggi badan, berat badan, dan kekuatan tubuh) dan juga daya tarik fisik.

1. Tipe Tubuh

Tipe tubuh atau *somatotype* dikategorikan menjadi tiga yaitu :

- a. *Ectomorph* yaitu memiliki bentuk badan tinggi, kurus, dan biasanya adalah orang yang lemah. Umumnya seseorang yang termasuk kategori ini mempunyai sedikit lemak dalam tubuhnya, ukuran tulang yang kecil, dan kekuatan otot yang rendah.
- b. *Mesomorph* yaitu memiliki bentuk badan proporsional, berat badan rata-rata, atletis, dan memiliki kekuatan otot yang cukup.
- c. *Endomorph* yaitu memiliki bentuk badan pendek, kalem, dan bulat.

2. Daya Tarik Fisik

Kecantikan atau ketampanan seseorang dapat mempengaruhi kesehariannya. Pada pekerjaan tertentu, suatu perusahaan membutuhkan seseorang yang memiliki kecantikan atau ketampanan untuk menunjang pekerjaannya tersebut.

3. Jarak

Ilmu yang menggunakan jarak dan ruang disebut dengan proksemik. Hal ini dikategorikan menjadi empat, yakni :

a. Jarak Intim

Jarak ini berkisar antara 18 inchi dan biasanya digunakan kepada orang-orang terdekat saja.

b. Jarak Personal

Berkisar antara 18 inchi sampai 4 kaki. Umumnya digunakan seseorang pada saat bercakap-cakap.

c. Jarak Sosial

Berkisar antara 4 hingga 12 kaki. Pada umumnya digunakan di tempat kerja pada waktu yang formal. Seseorang yang memiliki status tinggi memiliki jarak yang lebih besar.

d. Jarak Publik

Jaraknya lebih dari 12 kaki dan biasanya digunakan pada saat berbicara di depan publik. Contohnya ceramah atau seminar.

4. Kronemik

Kronemik adalah bidang yang mempelajari penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal. Penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal

meliputi durasi yang cocok bagi suatu aktivitas, banyaknya aktivitas yang patut dilakukan dalam jangka waktu tertentu, serta ketepatan waktu.

5. Sentuhan

Bidang yang mempelajari sentuhan sebagai komunikasi nonverbal disebut haptik. Sentuhan dapat termasuk: bersalaman, menggenggam tangan, berciuman, sentuhan di punggung, pukulan, dan lain-lain.

Masing-masing dari bentuk komunikasi ini menyampaikan pesan tentang tujuan atau perasaan masing-masing dari seseorang yang menyentuh. Sentuhan juga dapat menyebabkan suatu perasaan pada sang penerima sentuhan, baik positif maupun negatif.

6. Vokalik

Vokalik atau *paralanguage* adalah unsur nonverbal dalam suatu ucapan, yaitu cara berbicara. Ilmu yang mempelajari hal ini disebut *paralinguistik*. Isyarat vokalik adalah semua aspek oral dari suara kecuali kata-kata. Isyarat vokalik termasuk :

- a. *Pitch*, yakni nada. Adalah tinggi atau rendahnya suatu suara.
- b. *Rate*, yakni laju. Merupakan seberapa cepat atau lambat ketika berbicara.
- c. *Inflection*, yakni modulasi suara. Keberagaman atau perubahan dalam nada bicara.
- d. *Volume*, yakni keras atau lembut dari suara yang dihasilkan.
- e. *Quality*, adalah keunikan dari resonansi suara seseorang. Seperti serak, sengau, dan juga mengeluh

- f. Suara yang bukan kata-kata. Seperti “um”, “hmm”, “e”, “o”, dan lain sebagainya.
- g. Pelafalan kata. Pelafalan kata dan kalimat secara benar atau salah.
- h. Artikulasi. Yakni pengucapan dan ucapan bunyi bahasa.
- i. Diam. Yakni ketiadaan kata-kata.

7. Pakaian

Pakaian dan dandanan yang digunakan seseorang dapat mengkomunikasikan umur, gender, status, kelas sosial, kepribadian, dan hubungan dengan lawan jenis. Menurut Mark Knap, fungsi komunikasi nonverbal adalah:

1. Meyakinkan apa yang diucapkan (*repetition*)
2. Menunjukkan perasaan atau emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (*substitution*)
3. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (*identity*)
4. Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasa belum sempurna.

2.1.6. Perbedaan Komunikasi Verbal dan Nonverbal

(Sutrisna Dewi, 2007:8) Meskipun pada intinya kedua jenis komunikasi ini tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena merupakan satu kesatuan, namun keduanya memiliki perbedaan. Menurut Don Stacks, ada tiga perbedaan utama diantara keduanya yaitu :

1. Kesengajaan (*intentionally*)

Komunikasi verbal adalah jika pesan tersebut dikirimkan oleh sumber dengansengaja dan diterima oleh penerima secara sengaja pula.Komunikasi nonverbal tidakbanyak dibatasi oleh niat atau *intent* tersebut.Komunikasi nonverbal cenderungkurang dilakukan dengan sengaja dan kurang halus apabila dibandingkan dengankomunikasi verbal.

2. Perbedaan perbedaan simbolik (*symbolic differences*)

Komunikasi verbal dengan sifat-sifatnya merupakan sebuah bentukkomunikasi yang diantarai (*mediated form of communication*). Kita mencobamengambil kesimpulan terhadap makna apa yang diterapkan pada suatu pilihan kata.Kata-kata yang digunakan adalah abstraksi yang telah disepakati maknanya, sehingga komunikasi verbal bersifat intensional dan harus dibagi diantara orang-orang yangterlibat di dalamnya.

Mehrabian menjelaskan komunikasi verbal bersifat lebih*eksplisit* dibanding bahasa nonverbal yang bersifat *implisit*.Artinya isyarat-isyaratverbal dapat didefinisikan melalui sebuah kamus dan lewat aturan-aturan sintaksisnamun hanya ada penjelasan yang samar-samar dan informal mengenai signifikansiberagam komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal lebih spesifik artinya ia dapatdipakai untuk membedakan hal-hal yang sama dalam sebuah cara yang berubah-ubah,se sedangkan bahasa nonverbal lebih mengarah pada reaksi-reaksi alami sepertiperasaan atau emosi.

3. Mekanisme pemrosesan (*processing mechanism*)

Komunikasi verbal didasarkan pada unit-unit yang terputus-putus, makamekanisme pemrosesan pesan-pesan verbal di otak terjadi pada bagian otak

sebelahkiri, karena secara tipikal otak sebelah kiri adalah tipe informasi yang tidakberkesinambungan dan berubah-ubah. Sementara komunikasi nonverbal yang lebihbersifat berkesinambungan di proses di bagian otak sebelah kanan dimana informasiyang diolah di sini adalah informasi yang berkesinambungan dan alami.

2.1.7. Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan sebagai:

Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan oleh suatu perusahaan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal vertical di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen) (Uchjana: 2004).

Komunikasi intern adalah proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antara anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan maupun bawahan dengan bawahan (Muhyadi: 2000).

Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa komunikasi intern atau internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi. Dengan kata lain komunikasi intern atau internal penerima pesan adalah orang dalam organisasi (Arni: 2001).

Indikator-indikator komunikasi dapat diukur dengan (Uchjana: 2001) :

1. Komunikasi sesama karyawan

2. Komunikasi dengan karyawan bagian lain
3. Komunikasi antar sesama kepala bagian
4. Koordinasi pimpinan dengan karyawan
5. Koordinasi antar sesama karyawan

2.1.8. Proses Komunikasi

(Makmuri Muchlas,2008:272) Komunikasi diantara orang-orang atau kelompok-kelompok dapat terjadimelalui berbagai variasi cara yang luas. Perhatikanlah orang yang sedang berbicara,menulis, mendengarkan atau membaca, kegiatan komunikasi yang mereka lakukanterdiri dari lebih dari satu tindakan. Sebagai suatu proses, komunikasi mempunyaipersamaan dengan bagaimana seseorang mengekspresikan perasaan, hal-hal yangberlawanan, yang sama, serta meliputi proses menulis, mendengarkan dan salingbertukar informasi.

Proses komunikasi terdiri atas 6 tahap yaitu :

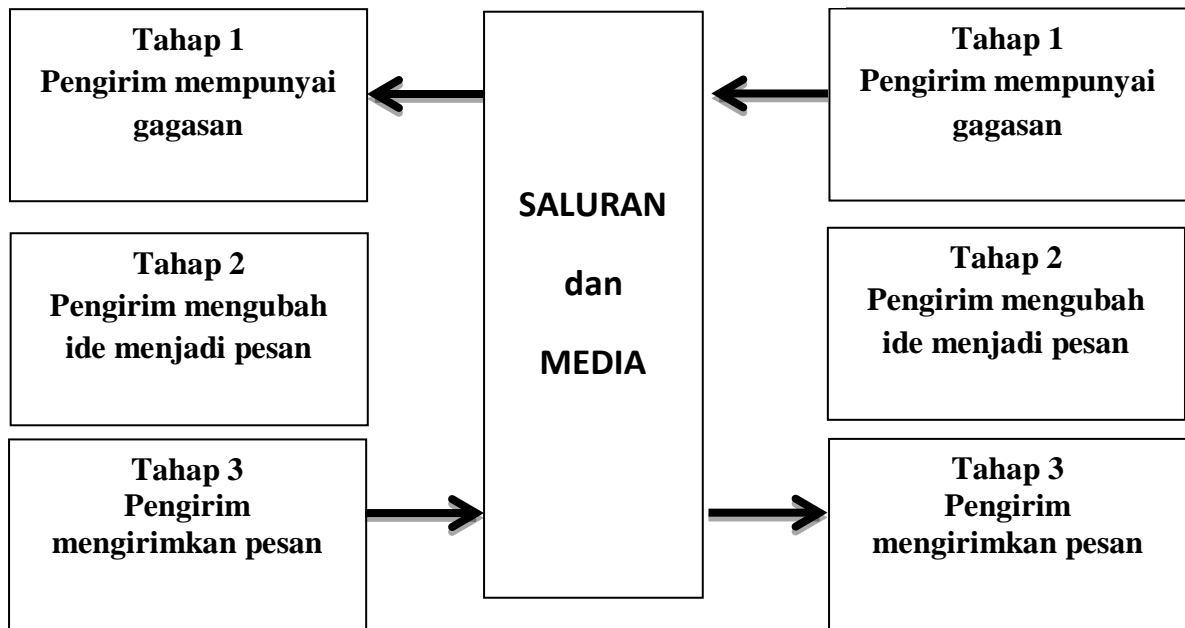
1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan, sebelum proses penyampaianpesan dapat dilakukan, pengirim pesan harus menyiapkan ide apa yang ingindisampaikan kepada pihak lain.
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan, agar ide/gagasan dapat diterimadan dimengerti maka pengirim pesan harus memperhatikan beberapa hal,yaitu subjek apa yang ingin disampaikan, maksud (tujuan), yang menerimapesan dan latar belakang budaya.

3. Pengirim menyampaikan pesan, setelah mengubah ide/gagasan ke dalam suatu pesan, tahap berikutnya adalah menyampaikan pesan melalui berbagai saluran yang ada kepada si penerima pesan. Saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan terkadang relative pendek, tetapi ada juga yang cukup panjang. Panjang pendeknya saluran komunikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap efektivitas penyampaian pesan.
4. Penerima menerima pesan, komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi bila pengirim (komunikator) mengirimkan suatu pesan dan penerima (komunikan) menerima pesan tersebut.
5. Penerima menafsirkan pesan, suatu pesan yang disampaikan pengirim harus mudah dimengerti dan tersimpan di dalam benak pikiran si penerima pesan.
6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim, umpan balik (*feedback*)
7. adalah penghubung akhir dalam suatu mata rantai komunikasi. Umpan balik tersebut merupakan tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas suatu pesan

Keenam tahap dalam proses komunikasi tersebut dapat digambarkan

dalam gambar 2.1 sebagai berikut :

Gambar 2.1 Proses Komunikasi



Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang diterima oleh si penerimasesuai dengan yang dimaksud oleh si pengirim.Namun, sering kali terjadi pesanditerima sesuai dengan maksud si penerima.Jadi, dalam hal ini tidak sesuai denganyang dimaksud oleh si pengirim.Inilah yang dikatakan miskomunikasi.Dalam situasi ini, si penerima pesan memiliki pemahaman atau bahkan melakukan sesuatu tidakseperti yang diharapkan oleh si pengirim pesan, tetapi karena demikianlah yangditangkap oleh si penerima.

Kesalahan penerimaan pesan ini bisa terjadi karena adanya faktor hambatan dan gangguan dalam setiap bagian proses komunikasi. Gangguan bisa terjadi pada pengirim maupun penerima pesan, media dan bahkan pesan itu sendiri. Adanya perbedaan status, permasalahan bahasa, penyimpangan persepsi, perbedaan budaya, gangguan yang bersifat fisik, dan saluran media yang buruk dapat menjadi faktor yang mengganggu proses komunikasi.

Seorang bawahan bisa menjadi sangat ketakutan ketika dipanggil keruangan pimpinan perusahaan sehingga begitu selesai menerima instruksi dia hanya diam dan tidak berani bertanya. Begitu keluar ruangan, dia bingung karena sebenarnya dia tidak paham dengan instruksi yang disampaikan oleh pimpinannya.

Umpan balik merupakan respons yang ditampilkan oleh penerima pesan atau pesan yang diterimanya. Adanya respons ini untuk memastikan bahwa pesan dapat diterima dengan baik. Untuk mendapatkan umpan balik ini bisa dilakukan atas inisiatif pengirim pesan (komunikator) atau penerima pesan (komunikan). Pengirim pesan dapat mendorong terjadinya umpan balik dengan cara bertanya atau minta kepada si penerima pesan untuk mengulang. Komunikator juga bisa mendapatkan umpan balik dengan memperhatikan ekspresi dan bahasa tubuh antara orang yang mengerti dan orang yang bingung

2.1.9. Fungsi Komunikasi

(Johnson Alvonco, 2014:29-30) Komunikasi melayani empat macam fungsi besar di dalam kelompok atau organisasi, yaitu fungsi kontrol, motivasi, ekspresi emosi dan informasi. Komunikasi berfungsi untuk mengontrol perilaku anggota dalam berbagai cara. Organisasi atau perusahaan memiliki hierarki kewenangan dan petunjuk-petunjuk formal yang diperlukan para karyawan untuk mengikutinya.

Umpamanya, fungsi kontrol komunikasi terlihat bilamana karyawan merasa perlu mengkomunikasikan keluhan tentang pekerjaan kepada atasan langsungnya untuk mengikuti petunjuk kerja/untuk menerima kebijaksanaan perusahaan. Tetapi, komunikasi informal juga dapat mengontrol perilaku. Jika satu

karyawan merasa terganggu lalu “menyindir” terhadap perilaku karyawan yang lainnya, mereka sebenarnya melakukan komunikasi dan kontrol informal terhadap perilaku anggota tersebut.

Komunikasi juga dapat memelihara motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan hal-hal yang harus dikerjakan, bagaimana sebaiknya mereka bekerja, dan hal-hal yang dapat dikerjakan untuk meningkatkan prestasi kerja. Bagi sebagian besar karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber primer untuk interaksi sosial.

Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok merupakan mekanisme yang fundamental dimana para anggota menunjukkan perasaan frustrasi dan rasa puas. Oleh karena itu, komunikasi dapat memberikan pelepasan ketegangan untuk ekspresi emosional dan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan sosial.

Fungsi yang terakhir dari komunikasi adalah peranannya dalam memfasilitasi pembuatan keputusan. Fungsi ini memberikan informasi yang dibutuhkan oleh kelompok-kelompok untuk membuat keputusan dengan mentransmisikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternative.

2.1.10. Bentuk Komunikasi

(Makmuri Muchlas, 2008:274-275) Komunikasi yang berlangsung dapat berupa komunikasi internal maupun komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah semua pesan yang dikirim dan diterima dalam di dalam suatu organisasi baik yang formal maupun informal. Tiga dimensi dari komunikasi internal yaitu:

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal dapat berupa komunikasi dari pimpinan ke pegawai (*down ward communication*) maupun dari pegawai ke pimpinan (*up ward communication*). Komunikasi pegawai ke pimpinan terjadi dari wewenang rendah ke wewenang yang lebih tinggi. Sebaliknya, komunikasi pimpinan ke pegawai terjadi dari wewenang tinggi ke wewenang yang lebih rendah. Komunikasi pimpinan ke pegawai dimaksudkan untuk memberikan pengertian atau wewenang kepada pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Komunikasi tersebut biasanya dilakukan dalam bentuk pemberian perintah, instruksi dan petunjuk, informasi atau pengarahan, ceramah, teguran dan penjelasan. Komunikasi pegawai ke pemimpin dimaksudkan untuk memberikan bahan-bahan atau keterangan yang diperlukan oleh pimpinan, juga sebagai saluran bagi penyampaian pikiran-pikiran atau perasaan-perasaan para pegawai. Komunikasi ini dapat berupa laporan, usulan-usulan, saran-saran, keluhan-keluhan serta gagasan dan pendapat.

2. Komunikasi Horizontal

(Rismi Somad, 2014:127) Komunikasi horizontal dilakukan antar sesama pegawai dan staf lainnya. Komunikasi horizontal pada umumnya bersifat pemberian informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pimpinan sehingga tidak mengandung unsur perintah. Dengan demikian, komunikasi horizontal perlu bagi pelaksanaan koordinasi. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal seringkali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan hanya pada

saat bekerja, namun juga pada saat istirahat, rekreasi atau pulang kerja. Komunikasi horizontal atau disebut juga komunikasi kesamping mempunyai peranan penting untuk mengkoordinasi kegiatan, dapat membantu interaksi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, sehingga suasana menjadi lebih akrab dan tidak formal.

3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal atau disebut komunikasi silang adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi yang lain. Komunikasi ini berlangsung antara pegawai pada tingkat kedudukan yang berbeda pada tugas atau fungsi yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain. Melalui komunikasi ini masing-masing pihak akan memperoleh informasi yang bermanfaat bagi pelaksanaan kerja.

Komunikasi eksternal merupakan komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Komunikasi eksternal terdiri dari dua jalur secara timbal-balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak dan dari khalayak kepada organisasi. Masing-masing diuraikan sebagai berikut:

a. Komunikasi dari Organisasi Kepada Khalayak

Komunikasi ini pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa ada keterlibatan, setidaknya adanya adahubungan batin. Komunikasi ini dapat berupa majalah organisasi, artikel surat kabardan majalah, pidato radio, film dokumenter dan sebagainya. Dengan demikian peran media massa menjadi sangat penting dalam menyebarkan informasi, karena melalui media massa informasi dapat diterima secara utuh.

b. Komunikasi dari Khalayak Ke Organisasi

Komunikasi ini merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

2.1.11. Hambatan Dalam Komunikasi

(Mackmuri Muchlas, 2008:284-285) Ada beberapa hambatan yang perlu diperhatikan dalam komunikasi agar kita dapat melakukan evaluasi yang tepat dan mengatur kelanjutan komunikasi tersebut secara lebih baik.

1. Filtering

Filtering adalah memanipulasi informasi yang diloloskan akan kelihatan lebih menarik atau dapat diterima oleh si penerima. Contohnya, jika seorang manajer menyampaikan kepada atasan hanya hal-hal yang menurut perasaannya ingin didengar oleh atasan, jelaslah bahwa manajer ini telah memfilter informasi. Hal ini banyak dijumpai dalam organisasi, ketika informasi itu harus disalurkan ke atas kepada eksekutif senior, informasi tersebut harus diringkas sedemikian rupa agar mereka yang di atas tidak kebanjiran informasi. Determinan yang penting dalam *filtering* adalah besarnya tingkatan dalam struktur organisasi. Makin vertikal tingkatannya di dalam hierarki organisasi/perusahaan makin banyak kemungkinan terjadinya *filtering*.

2. Persepsi Selektif

Para penerima informasi di dalam proses komunikasi melihat dan mendengar secara selektif berdasarkan kebutuhan, motivasi, pengalaman, latar belakang, dan berbagai karakteristik pribadi lainnya dari mereka.

3. Emosi

Suatu pesan yang diterima dalam keadaan marah atau putus asa mungkin akan diinterpretasikan berbeda pada saat posisi netral. Emosi-emosi yang ekstrim, seperti kegembiraan yang meluap atau depresif adalah yang paling memungkinkan untuk menghalangi komunikasi yang efektif. Dalam keadaan seperti itu, kita cenderung mengabaikan proses-proses pemikiran yang rasional dan obyektif dan menggantikannya dengan penilaian yang emosional.

4. Bahasa

Kata-kata bisa berarti berbeda untuk orang-orang yang berbeda. Jadi, arti dari kata-kata itu tidak pada kata-katanya sendiri, tetapi ada pada kita. Umur, pendidikan, dan latar belakang kultural adalah variabel yang lebih mempengaruhi penggunaan bahasa seseorang dan pemberian definisi terhadap kata-kata.

2.1.12. Pengertian Produktivitas Kerja

Secara umum, produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa). Misalnya saja, produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan (output dan input). Produktivitas juga diartikan sebagai tingkatan efisiensi dalam memproduksi barang-barang atau jasa-jasa.

Produktivitas adalah perbandingan antara *output* (hasil) dengan *input* (masukan), jika produktivitas naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya. Produktivitas kerja

adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. (Malayu Hasibuan, 1996:126)

Muchdarsyah Sinungan mengemukakan definisi produktivitas sebagai :

“suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi.”

Batasan mengenai produktivitas bisa dilihat dari berbagai sudut pandang, tergantung kepada tujuan masing-masing organisasi (misalnya untuk profit ataukah untuk *customer satisfaction*), juga tergantung pada bentuk organisasi itu sendiri (misalnya, organisasi publik versus organisasi swasta, organisasi bisnis versus organisasi sosial dan organisasi keagamaan).

2.1.13. Aspek-Aspek Produktivitas Kerja

(Sedarmayanti, 2004:24) aspek-aspek produktivitas kerja yaitu :

1. Efektivitas

Seberapa baik (besar) dihasilkan keluaran dan masukan sumber daya yang ada, dengan kata lain seberapa efektif sumber daya yang ada digunakan untuk menghasilkan keluaran yang optimal. Efektivitas berfokus pada keluaran.

- a. Efisiensi Kapabilitas atau kemampuan untuk bekerja
- b. Lingkungan kerja yang baik
- c. Insentif (gaji)
- d. Motivasi
- e. Kedisiplinan

- f. Pendidikan dan pengalaman kerja
 - g. Kebiasaan
 - h. Fasilitas kerja
2. Sistem manajemen

Seberapa hemat masukan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan keluaran yang ditentukan. Efisiensi berfokus pada masukan.

2.1.14. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

(Sukarna, 1993:43) Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai adalah sebagai berikut:

Ada 3 Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas dan kemampuan fisik karyawan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos, mental dan kemampuan fisik karyawan.
2. Sarana pendukung atau peningkatan produktivitas kerja karyawan dapat dikelompokkan pada dua golongan, yaitu:
 - Menyangkut lingkungan kerja, termasuk teknologi, cara produksi sarana, sarana peralatan produksi, tingkat kesehatan dan keselamatan serta suasana lingkungan kerja itu sendiri.
 - Menyangkut kesejahteraan karyawan
3. Supra sarana, Apa yang terjadi di dalam perusahaan dipengaruhi oleh apa yang terjadi diluarnya.

2.1.15. Pengukuran Produktivitas Kerja

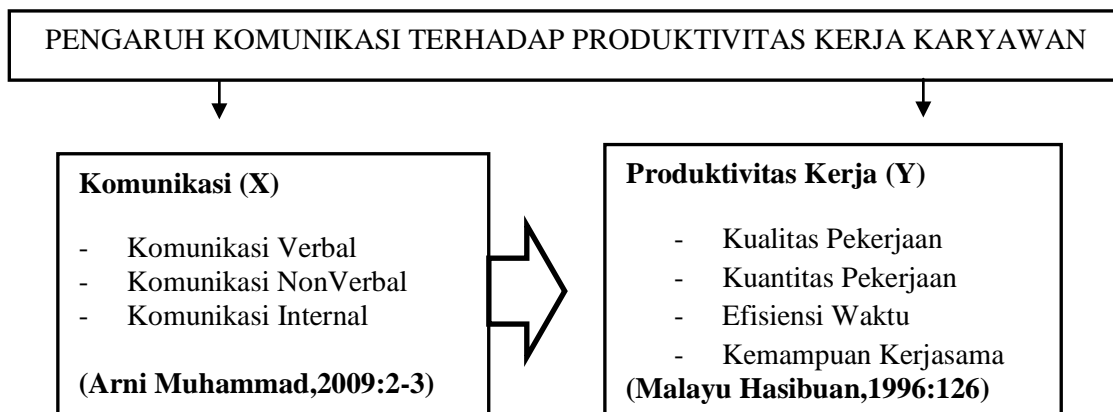
Untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan harus dilakukan pengukuran terhadap produktivitas kerja karyawan. Pengukuran produktivitas dapat dibedakan menjadi beberapa cara, yaitu;

- a. Perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun berfokus pada apakah meningkat atau berkurang.
- b. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (tugas perorangan, aksi, proses) dengan lainnya, pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relatif.
- c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, yang memusatkan perhatian pada sasaran atau tujuan.
- d. Hasil kerja (output) setiap orang dalam satuan waktu tertentu.

2.2. Kerangka Pemikiran

Agar produktivitas kerja pegawai dapat tercapai, diperlukan komunikasi. Untuk itu, komunikasi yang baik harus sesuai dengan macam-macam komunikasi agar informasi yang hendak disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pegawai agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima perintah. Sehingga secara umum, komunikasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut: komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Dan apabila komunikasi tersebut dipenuhi atau dilakukan dengan baik maka produktivitas kerja pegawai akan meningkat.

Berdasarkan Uraian diatas, kerangka pemikiran digambarkan pada model gambar dibawah ini :



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Pemaparan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran diatas, maka dapat diambil suatu hipotesis yaitu : “Komunikasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya” .

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. (Sugiyono,2012:13) Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah memecah variabel-variabel yang terkandung dalam masalah tersebut menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya, hal ini dilakukan untuk mempermudah mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian.

Ada dua jenis variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain atau yang diberi simbol (X), yaitu Komunikasi.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain atau yang diberi simbol (Y), yaitu Produktivitas Kerja.

Berikut operasionalisasi variabel untuk Komunikasi (X) dan Kinerja (Y) dalam bentuk tabel agar lebih mudah untuk dipahami.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukur
KOMUNIKASI	Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. (Arni Muhammad, 2009: 2-3)	Komunikasi Verbal Komunikasi NonVerbal	Tertulis > Membaca Lisan > Mendengar Gerakan tubuh Vocal/ Tekanan suara	ORDINAL
		Komunikasi Internal	- Komunikasi antar karyawan - Komunikasi dengan karyawan lain - Koordinasi antar sesama kepala bagian - Koordinasi antar sesama karyawan - Koordinasi pimpinan dengan karyawan	
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN	Produktivitas kerja adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan, mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. (Malayu Hasibuan, 1996: 126)	Kualitas Pekerjaan	- Hasil kualitas kerja - Kemampuan Pekerjaan - Peningkatan Kualiatas kerja	
		Kuantitas Pekerjaan	- Hasil kuantitas kerja	
		Efisiensi Waktu	- Tepat waktu kehadiran	
		Kemampuan Kerjasama	Kerjasama antar karyawan	

3.3. Sumber dan Cara Penentuan Data

3.3.1. Sumber

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan mengumpulkan langsung dari lapangan atau sumber yang diamati dan dicatat untuk pertama kali.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang ada. Data ini diperoleh dari buku-buku atau laporan-laporan terdahulu yang berkaitan dengan komunikasi dan produktivitas kerja karyawan.

3.3.2. Cara Penentuan Data

1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui kriteria dan dapat dikategorikan ke dalam objek tersebut berupa manusia, dokumen - dokumen, dan alat – alat organisasi lainnya.

Menurut Sugiyono (2010 :115) mendefinisikan pengertian populasi adalah sebagai berikut :

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian skripsi ini penulis menentukan populasi adalah pegawai di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya sebanyak 38 orang.

2. Sampel

(Sugiyono,2013:116) Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga sampel yang benar-benar dapat mewakili (*Representative*) dan dapat menggambarkan populasi sebenarnya.

Adapun pengambilan sampel untuk penelitian ini sebanyak 30 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

1. Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan peninjauan langsung ke tempat obyek penelitian dan memperoleh data primer.

Cara pengumpulan data primer adalah melalui:

- Dokumentasi dan Wawancara

Dalam penelitian dokumentasi dan wawancara dapat berupa catatan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan perusahaan yang akan diteliti.

- Kuisioner

Kuisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*.

(Husein Umar,2012:87) Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat,dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.Data diolah dengan menggunakan skala *Likert* dengan jawaban atas pertanyaan yaitu skala nilai 1-5. Nilai yang dimaksud adalah skor atas jawaban responden, dimana nilai yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Tabel Skala *Likert*

NO	Pilihan Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Kemudian untuk menentukan kriteria skor skala jawaban responden untuk tingkat kepentingan yaitu kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju dari tanggapan responden terlebih dahulu ditentukan skala interval dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Keterangan:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

I= Interval Nilai Skor

NT= Nilai Tertinggi

NR= Nilai Terendah

K= Kriteria

Nilai Skor Tertinggi = NT x Jumlah Responden

$$= 5 \times 30$$

$$= 150$$

Nilai Skor Terendah = NR x Jumlah Responden

$$= 1 \times 30$$

$$= 30$$

$$\text{Jadi } I = \frac{150 - 30}{5} = 24$$

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

Tabel 3.3 Kategori Skor Skala

Skor Skala	Kriteria
150 – 126	Sangat Baik
125 – 101	Baik
100 – 76	Cukup
75 – 51	Tidak Baik
51 – 27	Sangat Tidak Baik

2. Studi Literatur

Yaitu informasi yang didapat dari buku-buku catatan dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.5. Rancangan Analisis

Rancangan analisis data untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini, menggunakan *software IBM SPSS*, dengan cara memasukkan hasil dari operasionalisasi variabel yang akan di uji.

3.5.1. Uji Validitas

Pengertian validitas menurut Sugiyono (2010:267) adalah :

“Derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.”

Instrumen yang digunakan dalam penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menyatakan bahwa instrument yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas menyatakan bahwa apabila instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Uji validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metode penelitian bahwa untuk melihat validitasnya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total butir pernyataan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0.30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2010:354) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas

dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0.60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal (reliabel).

3.5.3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel y secara proporsional. seperti pada model kuadrat, perubahan x diikuti oleh kuadrat dari variabel x. Hubungan demikian tidak bersifat linier.

$$Y = a + \beta X$$

Dimana :

Y = Produktivitas kerja pegawai

a = konstanta

b = koefisien arah regresi

X = Komunikasi

3.5.4. Koefisien Korelasi

(Sarwono, 2006) Koefisien korelasi ialah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefisien korelasi berkisar antara +1 s/d -

1. Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan (strength) hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak.

Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah, Artinya jika nilai variabel X lebih tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya).

Tabel 3.4. Koefisien Korelasi

0	Tidak ada korelasi antara dua variabel
>0-0,25	Korelasi sangat lemah
>0,25-0,5	Korelasi cukup kuat
>0.5-0,75	Korelasi kuat
>0,75-0,99	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

3.5.5. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 dikatakan baik jika di atas 0,5 karena nilai R^2 berkisar antara 0 – 1.

3.6. Uji Hipotesis

(Agus Widarjono, 2005:177-178) Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji statistik f-test dan uji statistik t-test.

3.6.1. Uji Statistik T

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut langkah-langkah pengujiannya :

$H_0 \leq 0$ = Tidak ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang.

$H_a > 0$ = Ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2013:17) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Jika angka probabilitas $sig > 0,05$ maka H_0 diterima
2. Jika angka probabilitas $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Perusahaan

Pada tahun 1971 struktur organisasi dan sumber daya manusia Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN) tidak mampu menangani penyerahan piutang negara yang berasal dari kredit investasi. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1976 dibentuk Badan Urusan Piutang Negara (BUPN) dengan tugas mengurus penyelesaian piutang negara sebagaimana Undang-Undang Nomor 49 Prp Tahun 1960 tentang Panitia Urusan Piutang Negara, sedangkan PUPN yang merupakan panitia interdepartemental hanya menetapkan produk hukum dalam pengurusan piutang negara. Sebagai penjabaran Keppres tersebut, maka Menteri Keuangan mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 517/MK/IV/1976 tentang susunan organisasi dan tata kerja BUPN, dimana tugas pengurusan piutang Negara dilaksanakan oleh Satuan Tugas (Satgas) BUPN.

Untuk mempercepat proses pelunasan piutang negara macet, diterbitkanlah Keputusan Presiden Nomor 21 Tahun 1991 yang menggabungkan fungsi lelang dan seluruh aparatnya dari lingkungan Direktorat Jenderal Pajak ke dalam struktur organisasi BUPN, sehingga terbentuklah organisasi baru yang bernama Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN). Sebagai tindak lanjut, Menteri Keuangan memutuskan bahwa tugas operasional pengurusan piutang Negara dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pengurusan Piutang Negara (KP3N), sedangkan

tugas operasional lelang dilakukan oleh Kantor Lelang Negara (KLN). Selanjutnya, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 177 Tahun 2000 yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KMK.01/2001 tanggal 3 Januari 2001, BUPLN ditingkatkan menjadi Direktorat Jenderal Piutang dan Lelang Negara (DJPLN) yang fungsi operasionalnya dilaksanakan oleh Kantor Pengurusan Piutang dan Lelang Negara (KP2LN).

Reformasi Birokrasi di lingkungan Departemen Keuangan pada tahun 2006 menjadikan fungsi pengurusan piutang negara dan pelayanan lelang digabungkan dengan fungsi pengelolaan kekayaan negara pada Direktorat Pengelolaan Barang Milik/Kekayaan Negara (PBM/KN) Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb), sehingga berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 66 Tahun 2006 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Republik Indonesia, DJPLN berubah menjadi Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN), dan KP2LN berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) dengan tambahan fungsi pelayanan di bidang kekayaan negara dan penilaian.

Penertiban Barang Milik Negara (BMN) yang terdiri dari kegiatan inventarisasi, penilaian dan pemetaan permasalahan BMN mengawali tugas DJKN dalam pengelolaan kekayaan negara, dilanjutkan dengan koreksi nilai neraca pada Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) dan Laporan Keuangan Kementerian/Lembaga (LKKL). Dari kegiatan ini, LKPP yang sebelumnya

mendapat opini *disclaimer*/pengakuan dari BPK RI, telah meraih opini wajar dengan pengecualian. Pada periode pelaporan 2012, sebanyak 50 dari 93 kementerian/lembaga meraih opini wajar tanpa pengecualian.

Mengingat fungsi pengelolaan aset negara yang merupakan pos terbesar neraca pada LKPP, dan sebagai kontributor perkembangan perekonomian nasional, saat ini DJKN tengah melaksanakan transformasi kelembagaan sebagai bagian dari Transformasi Kelembagaan Kementerian Keuangan. Transformasi kelembagaan di DJKN ini dimaksudkan untuk meningkatkan dan mempertajam fungsi DJKN yang terkait dengan manajemen aset dan special mission pengelolaan kekayaan negara.

Sebagai kota yang terus menggeliat dengan meningkatnya fasilitas infrastruktur, perdagangan, industri, dan jasa, menjadikan Tasikmalaya satelit pembangunan bagi wilayah di sekitarnya. Tahun 2002 Kementerian Keuangan meresmikan KPKNL Tasikmalaya. Keberadaan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) di Kota Tasikmalaya mempunyai peranan penting di wilayah Priangan Timur. Wilayah kerja KPKNL Tasikmalaya meliputi Kota Tasikmalaya, Kota Banjar, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Garut, Kabupaten Ciamis, dan Kabupaten Pangandaran.

Seiring dengan meningkatnya pelayanan kepada pemangku kepentingan di wilayah-wilayah, pada 01 Maret 2006 secara resmi KPKNL menempati gedung baru beralamat di Jalan Ir. H. Juanda Nomor 19 Tasikmalaya. KPKNL Tasikmalaya mempunyai moto KPKNL Tasikmalaya PASTI yang merupakan

akronim dari Profesional, Amanah, Santun, Transparan, Inovatif. Moto ini yang menginspirasi seluruh pegawai untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pihak yang berkepentingan.

Beberapa prestasi telah diraih KPKNL Tasikmalaya diantaranya Terbaik I pada Lomba Kantor Pelayanan *Percontohan* tingkat DJKN, 7 November 2007, pada tahun yang sama Menteri Keuangan memberikan penghargaan sebagai Pemenang Harapan pada lomba Kantor Pelayanan *Percontohan* tingkat Kementerian Keuangan.

Sejak 2010 KPKNL Tasikmalaya telah menetapkan standar sistem pelayanan kantor teladan. Standar ini diterapkan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 46/KN/2010 tanggal 14 Mei 2010. Dengan predikat kantor teladan KPKNL Tasikmalaya semakin berbenah untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan nilai Kementerian Keuangan yaitu Integritas, Profesionalisme, Sinergi, Pelayanan dan Kesempurnaan.

Sebagai organisasi yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan kekayaan negara, pengurusan piutang negara dan pelayanan lelang, KPKNL Tasikmalaya melayani :

1. Pengelolaan Kekayaan Negara di wilayah kerja KPKNL Tasikmalaya.
2. Penilaian Aset BMN di wilayah kerja KPKNL Tasikmalaya.
3. Memberikan Pelayanan Pengurusan Piutang Negara di wilayah kerja KPKNL Tasikmalaya.

4. Memberikan Pelayanan Lelang di wilayah kerja KPKNL Tasikmalaya.

4.1.2. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi pengelola kekayaan negara yang profesional dan akuntabel untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

2. Misi

- Mewujudkan optimalisasi penerimaan, efisiensi pengeluaran, dan efektivitas pengelolaan kekayaan negara.
- Mengamankan kekayaan negara secara fisik, administrasi, dan hukum.
- Meningkatkan tata kelola dan nilai tambah pengelolaan investasi pemerintah.
- Mewujudkan nilai kekayaan negara yang wajar dan dapat dijadikan acuan dalam berbagai keperluan.
- Melaksanakan pengurusan piutang negara yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- Mewujudkan lelang yang efisien, transparan, akuntabel, adil, dan kompetitif sebagai instrumen jual beli yang mampu mengakomodasi kepentingan masyarakat.

4.1.3. Aspek Kegiatan Usaha

Dalam kegiatan usaha di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya mengacu kepada tugas KPKNL itu sendiri yaitu melaksanakan pelayanan pengelolaan Kekayaan Negara, penilaian aset BMN, memberikan

pelayanan pengurusan piutang negara, dan memberikan pelayanan lelang di wilayah kerja KPKNL Tasikmalaya.

1. Pelayanan Pengelolaan Kekayaan Negara

Pelayanan pengelolaan kekayaan negara ini dikerjakan oleh bagian seksi pengelolaan kekayaan negara yaitu untuk melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, evaluasi dan pelaksanaan penggunaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, penghapusan, pemindahtanganan, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan, penatausahaan, akuntansi, dan penyusunan laporan/daftar barang milik negara/kekayaan negara, sesuai penugasan yang diatur lebih lanjut oleh Direktur Jenderal.

2. Pelayanan Penilaian Aset BMN

Pelayanan penilaian aset BMN ini dikerjakan oleh bagian seksi penilaian aset BMN yaitu untuk melakukan penilaian yang meliputi identifikasi permasalahan, survei pendahuluan, pengumpulan dan analisa data, penerapan metode penilaian, rekonsiliasi nilai, kesimpulan nilai dan laporan penilaian terhadap obyek-obyek penilaian sesuai dengan ketentuan, serta penyusunan basis data penilaian, sesuai penugasan yang diatur lebih lanjut oleh Direktur Jenderal.

3. Pelayanan Pengurusan Piutang Negara

Pelayanan pengurusan piutang negara dikerjakan oleh bagian seksi pengurusan piutang negara yaitu untuk melakukan penyiapan bahan penetapan dan penagihan piutang negara serta pemeriksaan kemampuan penanggung hutang dan/atau penjamin hutang, pemblokiran, pelaksanaan PB/PJPN, pemberian pertimbangan keringanan hutang, pengusulan pencegahan ke luar wilayah RI,

pengusulan dan pelaksanaan paksa badan, penyiapan pertimbangan penyelesaian atau penghapusan piutang negara, usul pemblokiran surat berharga milik penanggung/penjamin hutang yang diperdagangkan di bursa efek, usul untuk memperoleh keterangan mengenai simpanan nasabah debitur, pengelolaan dan pemeriksaan barang jaminan milik penanggung hutang, sesuai penugasan lebih lanjut oleh Direktur Jenderal.

4. Pelayanan Lelang

Pelayanan lelang dikerjakan oleh bagian seksi pelayanan lelang yaitu untuk melakukan pemeriksaan dokumen persyaratan lelang, penyiapan dan pelaksanaan lelang, serta penatausahaan minuta risalah lelang, pembuatan salinan, kutipan, dan grosse risalah lelang, penatausahaan hasil lelang, penggalian potensi lelang, pelaksanaan lelang kayu kecil PT. Perhutani (Persero) dan penatausahaan bea lelang Pegadaian.

Macam-macam dokumen persyaratan untuk lelang yaitu :

1. Dokumen Yang Bersifat Umum

- Salinan Surat Keputusan Penunjuk Penjual, kecuali Pemohon Lelang adalah perorangan atau Perjanjian/Surat Kuasa penunjukan Balai Lelang sebagai penjual.
- Daftar barang yang akan di lelang.
- Informasi tertulis yang diperlukan untuk penyerahan atau penyetoran hasil bersih lelang (misalnya berupa nomor rekening Pemohon Lelang).

- Syarat Lelang tambahan dari Penjual/Pemilik Barang (apabila ada), sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, antara lain :
 - a. Jangka waktu bagi peserta lelang untuk melihat, meneliti secara fisik barang yang akan dilelang.
 - b. Jangka waktu pengambilan barang oleh pembeli,
 - c. Jadwal penjelasan lelang.
- 2. Dokumen Yang Bersifat Khusus
 - Salinan Surat Keputusan Persetujuan Penghapusan aset BUMN/BUMD Nonpersero dari Menteri yang berwenang/ Gubernur/ Bupati/ Walikota/ Dewan Komisaris.
 - Salinan Surat Keputusan Persetujuan Presiden/ DPR/DPRD, dalam hal peraturan perundang-undangan menentukan adanya persetujuan tersebut.
 - Salinan Surat Keputusan Penghapusan dari Direksi/Kepala Daerah.
 - Salinan Surat Keputusan tentang pembentukan Panitia Penjualan Lelang.
 - Asli dan/atau salinan bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada pernyataan tertulis/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya.

Adapun Prosedur Lelang sebagai berikut :

1. Pemohon Lelang mengajukan permohonan lelang ke KPKNL secara tertulis disertai dokumen persyaratan lelang.

2. KPKNL menetapkan jadwal pelaksanaan lelang, hari, tanggal, jam, dan tempat pelaksanaan lelang.
3. Pemohon lelang (Penjual) melakukan pengumuman lelang sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Peserta Lelang menyerahkan/menyetorkan jaminan penawaran lelang sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Pelaksanaan Lelang oleh Pejabat Lelang dari KPKNL.
6. Pemenang Lelang membayar harga lelang, bea lelang selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah pelaksanaan lelang.
7. KPKNL menyetorkan hasil bersih lelang ke Penjual dan Bea Lelang ke Kas Negara/Daerah.
8. KPKNL memberikan dokumen, barang dan kutipan risalah lelang setelah Pemenang/Pembeli memenuhi kewajiban pembayaran harga lelang, Bea Lelang, dan pajak/pungutan sah lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.
9. KPKNL menyerahkan Salinan Risalah Lelang kepada Pemohon Lelang/Penjual untuk laporan pelaksanaan Lelang.

Adapun untuk Pengumuman Lelang

1. Untuk barang tidak bergerak atau barang bergerak yang dijual bersama-sama dengan barang tidak bergerak, pengumuman dilakukan 1 kali melalui surat kabar harian paling singkat 7 hari sebelum pelaksanaan lelang.
2. Untuk barang bergerak, pengumuman dilakukan 1 kali melalui surat kabar harian paling singkat 5 hari sebelum pelaksanaan lelang.

3. Pengumuman lelang untuk lelang yang diulang berlaku ketentuan sebagaimana di atas.
4. Pengumuman lelang diatur agar terbit pada hari kerja KPKNL, dan tidak menyulitkan peminat lelang melakukan penyetoran/penyerahan jaminan penawaran lelang.
5. Pengumuman lelang untuk pelaksanaan lelang yang nilai limit keseluruhannya paling banyak Rp.30.000.000 (tiga puluh juta) dalam 1 kali lelang dapat dilakukan 1 kali melalui tempelan yang mudah dibaca oleh umum dan/atau melalui media elektronik, paling singkat 5 hari sebelum hari pelaksanaan lelang.
6. Ketentuan tersebut nomor 5 berlaku dalam hal ada permintaan tertulis dari penjual dengan menyebutkan alasan mengumumkan melalui tempelan yang mudah dibaca oleh umum dan/atau melalui media elektronik dan disetujui oleh kepala KPKNL.
7. Pengumuman lelang untuk pelaksanaan lelang yang diulang, yang nilai limit keseluruhannya paling banyak Rp.30.000.000 (tiga puluh juta) dalam 1 kali lelang berlaku ketentuan yang sama sebagaimana dalam nomor 5.

Adapun Bea Lelang sebagai berikut :

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 1 tahun 2013 tentang jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Keuangan, besarnya bea lelang adalah :

1. Bea Lelang Penjual
 - Barang Bergerak sebesar 1,5%.

- Barang Tidak Bergerak sebesar 1%.
2. Bea Lelang Pembeli
- Barang Bergerak sebesar 2%.
 - Barang Tidak Bergerak sebesar 1,5%.

Keterangan:

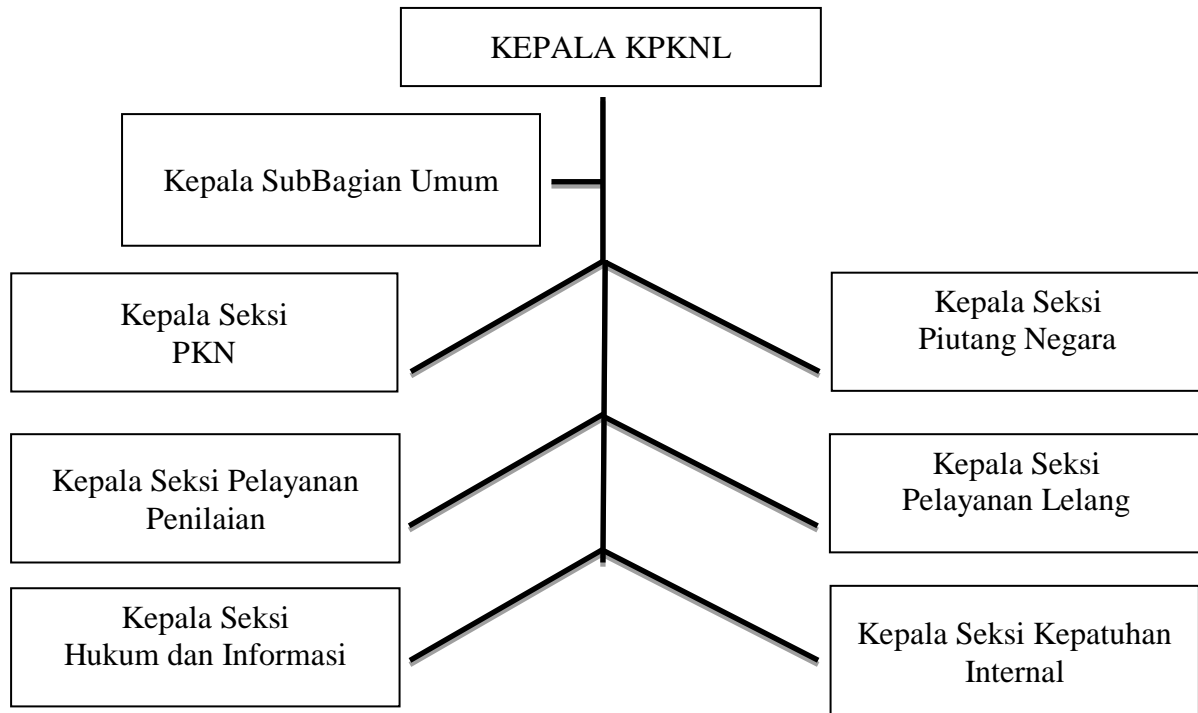
- a. Bea Lelang dihitung dari pokok lelang
- b. Dalam hal ini rencana pelaksanaan lelang dibatalkan oleh penjual dalam jangka waktu kurang dari 5 hari kerja sebelum haru pelaksanaan lelang, kepada penjual dikenakan Bea Lelang Batal sebesar Rp.250.000 (dua ratus lima puluh ribu) per Nomor Register Pembatalan.

4.1.4. Struktur Organisasi

Kantor Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya mempunyai struktur organisasi terdiri dari Kepala Kantor, Staff dan Karyawan. Saat ini pegawai Kantor Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya berjumlah 38 orang yang di pimpin oleh setiap kepala bagian dalam struktur organisasi yaitu, Kepala Subbagian Umum, Kepala Seksi PKN, Kepala Seksi Pelayanan Penilaian, Kepala Seksi Piutang Negara, Kepala Seksi Pelayanan Lelang, Kepala Seksi Hukum dan Informasi serta Kepala Seksi Kepatuhan Internal.

Dalam struktur organisasi Kantor Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya terlihat adanya hubungan koordinasi diantara semua bagian, sehingga pengawasan yang dilaksanakan serta pengendalian terhadap pekerjaan atau tujuan organisasi dapat tercapai seara efektif dan efisien.

Struktur Organisasi Gambar 4.1



4.1.5. Uraian Pekerjaan

Kepegawaian di Kantor Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dipegang oleh seorang Kepala Subbagian Umum dengan mengacu kepada peraturan per undang-undangan sebagai dasar mengatur tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai pada setiap bagian.

Adapun untuk jabatan dan pembagian tugas di Kantor Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya sesuai dengan peraturan per undang-undangan adalah:

1. Kepala Subbagian Umum

Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, serta penatausahaan, pengamanan, dan pengawasan barang milik negara di lingkungan KPKNL.

2. Kepala Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara

Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan penetapan status penggunaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, penghapusan, pemindahtanganan, bimbingan teknis, pengawasan dan pengendalian, penatausahaan dan akuntansi serta penyusunan daftar barang milik negara/kekayaan negara.

3. Kepala Seksi Pelayanan Penilaian

Seksi Pelayanan Penilaian mempunyai tugas melakukan penilaian yang meliputi identifikasi permasalahan, survei pendahuluan, pengumpulan dan analisa data, penerapan metode penilaian, rekonsiliasi nilai, kesimpulan nilai dan laporan penilaian terhadap obyek-obyek penilaian sesuai dengan ketentuan, serta penyusunan basis data penilaian.

4. Kepala Seksi Piutang Negara

Seksi Piutang Negara mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penetapan dan penagihan piutang negara serta pemeriksaan kemampuan penanggung hutang dan/atau penjamin hutang, pemblokiran, pelaksanaan PB/PJPN, pemberian pertimbangan keringanan hutang, pengusulan pencegahan ke luar wilayah RI, pengusulan dan pelaksanaan paksa badan, penyiapan pertimbangan penyelesaian atau penghapusan piutang negara, usul pemblokiran surat berharga milik penanggung/penjamin hutang yang diperdagangkan di bursa efek, usul untuk memperoleh keterangan mengenai simpanan nasabah debitur, pengelolaan dan pemeriksaan barang jaminan milik penanggung hutang.

5. Kepala Seksi Pelayanan Lelang

Seksi Pelayanan Lelang mempunyai tugas melakukan pemeriksaan dokumen persyaratan lelang, penyiapan dan pelaksanaan lelang, serta penatausahaan minuta risalah lelang, pembuatan salinan, kutipan, dan grosse risalah lelang, penatausahaan hasil lelang, penggalian potensi lelang, pelaksanaan lelang kayu kecil PT. Perhutani (Persero) dan penatausahaan bea lelang Pegadaian.

6. Kepala Seksi Hukum dan Informasi

Seksi Hukum dan Informasi mempunyai tugas melakukan penanganan perkara, pengelolaan dan pemeliharaan perangkat, jaringan, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, penyajian informasi dan hubungan kemasyarakatan, implementasi sistem aplikasi, penyiapan bahan penyusunan rencana strategik, laporan akuntabilitas, dan laporan tahunan, penatausahaan berkas kasus piutang negara, serta verifikasi penerimaan pembayaran piutang negara dan hasil lelang.

7. Kepala Seksi Kepatuhan Internal

Seksi Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan pemantauan pengendalian intern, pengelolaan kinerja, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

4.1.6. Fasilitas Yang Dimiliki

Fasilitas yang saat ini dimiliki Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda Nomor 19 Tasikmalaya yaitu :

1. *Building Office Area*

Untuk *Building Office Area* sendiri terbagi 2 lantai kerja, dimana di lantai satu terdapat Area Pelayanan, Area Pelayanan Terpadu, Area Konsultasi, Bendahara Penerimaan, Toilet, Ruang Laktasi dan Ruang Bermain anak-anak, Seksi Pelayanan Lelang Seksi Piutang Negara, Seksi Hukum dan Informasi, Pelayanan Lelang, Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara, serta *E-Auction Center*. Untuk lantai 2 terdapat Ruang Kepala Kantor, Sekretaris, Kepatuhan Internal, dan Subbagian Umum.

2. *Field Area*

Untuk *field area* ada tempat parkir untuk kendaraan roda empat atau mobil dan untuk kendaraan bermotor berada dibelakang gedung, biasanya area lapangan ini juga digunakan untuk upacara. Serta di samping parking area ada tempat beribadah yaitu Musholla dan pos satpam.

4.1.7. Profil Responden

Urusan kepegawaian di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dipegang oleh seorang Kepala Subbagian Umum dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 170/PMK.01/2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara sebagai dasar dalam mengatur tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan pada setiap bagian.

Adapun untuk profil responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang ada di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya yang berjumlah 30 orang dengan pembagian tingkatan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Unit Kerja

No	Unit Kerja	Jumlah	Persentase
1.	Kepala Kantor	1	4 %
2.	Kepala Seksi	7	23 %
3.	Staff Pelaksana	22	73 %
Total		30	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas yang diperoleh bahwa karyawan dengan unit kerja sebagai kepala kantor adalah 1 orang (4%), unit kerja sebagai kepala seksi sebanyak 7 orang (23%), unit kerja sebagai staff pelaksana sebanyak 22 orang (73%). Artinya responden terbanyak adalah karyawan sebagai staff pelaksana.

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	30 – 39 Tahun	4	13 %
2.	40 – 49 Tahun	14	47 %
3.	50 – 60 Tahun	12	40 %
Total		30	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diperoleh bahwa karyawan yang berusia 30 – 39 tahun sebanyak 4 orang (13%), usia 40 – 49 tahun sebanyak 14 orang (47%), usia 50 – 60 tahun sebanyak 12 orang (40%). Artinya responden terbanyak adalah karyawan yang berusia 40 – 49 tahun.

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	S2	2	7 %
2.	S1	17	56 %
3.	D4	1	3 %
4.	D3	2	7 %
5.	D1	5	17 %
6.	SLTA	3	10 %
Total		30	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

Dari tabel 4.3 diatas diperoleh bahwa karyawan dengan pendidikan S2 sebanyak 2 orang (7%), S1 sebanyak 17 orang (56%), D4 sebanyak 1 orang (3%), D3 sebanyak 2 orang (7%), D1 sebanyak 5 orang (5%) dan SLTA sebanyak 3 orang (10%). Artinya responden terbanyak adalah karyawan dengan pendidikan S1.

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1.	> 10 Tahun	8	27 %
2.	> 20 Tahun	19	63 %
3.	> 30 Tahun	3	10 %
Total		30	100 %

Data Primer, 2019

Dari tabel 4.4 diatas diperoleh bahwa karyawan dengan masa kerja >10 tahun sebanyak 8 orang (27%), masa kerja >20 tahun sebanyak 19 orang (63%), dan masa kerja >30 tahun sebanyak 3 orang (10%). Artinya responden terbanyak adalah karyawan dengan masa kerja lebih dari 20 tahun.

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	28	93 %
2.	Perempuan	2	7 %
Total		30	100 %

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diperoleh bahwa karyawan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (93%), dan karyawan perempuan sebanyak 2 orang (7%). Artinya responden terbanyak adalah laki-laki.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pelaksanaan Variabel Komunikasi

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian maka penulis akan mendeskripsikan hasil yang telah diperoleh dari masing-masing item pernyataan variabel X yaitu Komunikasi dan dari variabel Y yaitu Produktivitas Kerja, sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternative jawaban tertentu.

Untuk menerangkan tanggapan responden tertentu variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan yang ada. Pernyataan dari variabel Komunikasi adalah 9 butir dan pernyataan dari variabel Produktivitas Kerja adalah 6 pernyataan.

4.2.2. Tanggapan Komunikasi Pada KPKNL Tasikmalaya

Berdasarkan analisis darivariabel Komunikasi yang memiliki 9 pernyataan dengan lima kategori jawaban, maka dapat diketahui tanggapan responden terhadap Komunikasi pada KPKNL Tasikmalaya dalam tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai:
Pernyataan Variabel X No.1

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	20	100	66,67
Setuju	4	3	12	10,00
Cukup Setuju	3	6	18	20,00
Tidak Setuju	2	1	2	3,33
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	132	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabel diatas yang telah diperoleh dari hasil kuisisioner mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan variabel X nomor 1 yaitu Pimpinan memberikan petunjuk dengan jelas. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20responden sebesar 66,67%. Yang menyatakan setuju sebanyak 3responden sebesar 10%.Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 responden maka diperoleh sebesar 20%. Dan Yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden maka diperoleh sebesar 3,33,%.Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa Pimpinan memberikan petunjuk dengan jelas.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel X No.2

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	15	75	50,00
Setuju	4	11	44	36,67
Cukup Setuju Setuju	3	4	12	13,33
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	131	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 2 yaitu Saya mampu merespon setiap komunikasi dengan baik. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 (50%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 11 (36,67%) responden. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 (13,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mampu merespon setiap komunikasi dengan baik.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel X No.3

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	53,33
Setuju	4	13	52	43,33
Cukup Setuju	3	1	3	3,33
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	135	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.8 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 3 yaitu Saya memahi setiap yang didengar. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden diperoleh sebesar 53,33% ,Yang menyatakan setuju sebanyak 13responden diperoleh sebesar 43,33%, Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 1 responden diperoleh sebesar 3,33%. Dari hasil tanggapan tersebut bahwa kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa memahami setiap yang didengar.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel X No.4

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	17	85	56,67
Setuju	4	10	40	33,33
Cukup Setuju	3	3	9	10,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	134	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.9 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 4 Saya memahi setiap yang dibaca. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden diperoleh sebesar 56,67%. Yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden diperoleh sebesar 33,33%. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang responden diperoleh sebesar 10%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa pegawai memahami setiap yang dibaca.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel X No.5

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	53,33
Setuju	4	13	52	43,33
Cukup Setuju	3	1	3	3,33
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	135	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.10 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 5 yaitu Bahasa yang digunakan dalam percakapan cukup jelas. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden diperoleh sebesar 53,33%. Yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden diperoleh sebesar 43,33%, Yang

menyatakan setuju sebanyak 1 responden diperoleh sebesar 3,33%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa bahasa yang digunakan dalam percakapan cukup jelas.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel X No.6

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	53,33
Setuju	4	12	48	40,00
Cukup Setuju	3	2	6	6,67
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	134	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.11 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel x nomor 6 yaitu Pimpinan memberikan tugas sesuai jabatan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden diperoleh sebesar 53,33%. Yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden diperoleh sebesar 40%. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 responden diperoleh sebesar 6,67%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa pimpinan memberikan tugas sesuai jabatan.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel X No.7

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	23	115	76,67
Setuju	4	7	28	23,33

Cukup Setuju	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	143	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.12 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 7 yaitu Hubungan yang baik antar karyawan dan pimpinan sangat diperlukan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden diperoleh sebesar 76,67%. Yang menyatakan setuju sebanyak 7 responden diperoleh sebesar 23,33%. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa hubungan yang baik antar karyawan dan pimpinan sangat diperlukan.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel X No.8

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	53,33
Setuju	4	13	52	43,33
Cukup Setuju	3	1	3	3,33
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	135	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.13 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor 8 yaitu Instansi menyampaikan pesan secara langsung dalam menjalankan tugas. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden diperoleh sebesar 53,33%. Yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden diperoleh sebesar 43,33%. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 1 responden 3,33% Dari hasil

tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa instansi menyampaikan pesan secara langsung dalam menjalankan tugas.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel X No.9

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	17	85	56,67
Setuju	4	10	40	33,33
Cukup Setuju	3	3	9	10,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	134	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.14 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel X nomor9 yaitu Proses komunikasi dalam instansi dalam melaksanakan tugas menciptakan hasil yang maksimal. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden diperoleh sebesar 56,67%. Yang menyatakan setuju sebanyak 10responden diperoleh sebesar 33,33%. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 responden diperoleh sebesar 10%.Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa proses komunikasi dalam instansi dalam melaksanakan tugas menciptakan hasil yang maksimal.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Terhadap :
Komunikasi Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang
Tasikmalaya

No	Pernyataan Komunikasi	Jumlah	Penilaian
----	-----------------------	--------	-----------

1	Pimpinan memberi petunjuk kerja dengan jelas	132	Sangat Baik
2	Saya mampu merespon setiap komunikasi dengan baik	131	Sangat Baik
3	Saya memahami setiap yang didengar	135	Sangat Baik
4	Saya memahami setiap apa yang dibaca	134	Sangat Baik
5	Bahasa yang digunakan dalam percakapan cukup jelas	135	Sangat Baik
6	Pemimpin memberikan tugas sesuai jabatan	135	Sangat Baik
7	Hubungan yang baik antar karyawan dan pimpinan sangat diperlukan	143	Sangat Baik
8	Perusahaan menyampaikan pesan secara langsung dalam menjalankan tugas	135	Sangat Baik
9	Proses komunikasi dalam perusahaan dalam melaksanakan tugas menciptakan hasil yang maksimal	134	Sangat Baik
Jumlah		1214	Sangat Baik
Rata-rata		134,89	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.15 didapatkan hasil dari penilaian responden terhadap komunikasi pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dengan jumlah skor sebanyak 1214 atau rata-rata sebesar 134,89. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa responden menanggapinya dengan Sangat Baik atas pelaksanaan komunikasi pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

4.2.3. Pelaksanaan Variabel Produktivitas Kerja

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian penulis akan mendeskripsikan masing-masing item pernyataan dari variabel X yaitu Komunikasi dan dari variabel Y yaitu Produktivitas Kerja Konflik, sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternative jawaban tertentu.

Untuk menerangkan tanggapan responden tertentu variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan

yang ada. Pernyataan dari variabel Komunikasi adalah 9 butir dan pernyataan dari variabel Produktivitas Kerja adalah 6 pernyataan.

4.2.4. Tanggapan Produktivitas Kerja Pada KPKNL Tasikmalaya

Analisis data yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pernyataan-pertanyaan yang berhubungan dengan produktivitas kerja pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti disajikan dalam bentuk tabel dengan disertai oleh analisis sebagai berikut :

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel Y No.1

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	15	75	50,00
Setuju	4	14	56	46,67
Cukup Setuju	3	1	3	3,33
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	134	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.16 dapat diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 1 yaitu Saya menguasai keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan saya. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 (50%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 14 (46,67%) responden. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka menguasai keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Mengenai :

Pernyataan Variabel Y No.2

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	18	90	60,00
Setuju	4	12	48	40,00
Cukup Setuju	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	138	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.17 dapat diperoleh tanggapan responden mengenai pernyataan variabel Y nomor 2 yaitu Saya sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 (60%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 12(40%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan.

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel Y No.3

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0,00
Setuju	4	3	12	10,00
Cukup Setuju	3	9	27	30,00
Tidak Setuju	2	17	34	56,67
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,33
Jumlah		30	74	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.18 dapat diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 3 yaitu Saya sering terlambat masuk kerja. Yang menyatakan setuju sebanyak 3 (10%) responden. Yang menyatakan cukup setuju sebanyak 9 (30%) responden. Yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 (56,67%) responden. Yang

menyatakan sangat tidak setuju 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat tidak setuju bahwa mereka sering terlambat masuk kerja.

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel Y No.4

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	21	105	70,00
Setuju	4	8	32	26,67
Cukup Setuju	3	1	3	3,33
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	140	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.19 dapat diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 4 yaitu Saya selalu berusaha memperbaiki terhadap kesalahan yang pernah saya lakukan dalam melaksanakan pekerjaan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 (70%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,67%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka selalu memperbaiki terhadap kesalahan yang pernah mereka lakukan dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel Y No.5

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	21	105	70,00
Setuju	4	8	32	26,67
Cukup Setuju	3	1	3	3,33

Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	140	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.20 dapat diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 5 yaitu Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 (70%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,67%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja mereka.

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Mengenai :
Pernyataan Variabel Y No.6

Kategori	Bobot	Frekuensi (N)	B x F	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	21	105	70,00
Setuju	4	8	32	26,67
Cukup Setuju	3	1	3	3,33
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
Jumlah		30	140	100,00

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari tabel 4.21 dapat diperoleh tanggapan responden pernyataan variabel Y nomor 6 yaitu Kerjasama antara karyawan dan pimpinan dalam pekerjaan sangat diperlukan. Yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 (70%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,67%) responden. Yang menyatakan setuju sebanyak 1 (3,33%) responden. Dari hasil tanggapan tersebut kebanyakan responden berpendapat sangat setuju bahwa kerjasama antara karyawan dan pimpinan dalam pekerjaan sangat diperlukan.

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Terhadap :
Produktivitas Pada Kantor Pelayan Kekayaan Negara dan Lelang
Tasikmalaya

No	Pernyataan Produktivitas Kerja	Jumlah	Penilaian
1	Saya menguasai keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan saya	134	Sangat Baik
2	Saya sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan	138	Sangat Baik
3	Saya sering terlambat masuk kerja	74	Sangat Baik
4	Saya selalu berusaha memperbaiki terhadap kesalahan yang pernah saya lakukan dalam melaksanakan pekerjaan	140	Sangat Baik
5	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya	140	Sangat Baik
6	Kerjasama antara karyawan dan pimpinan dalam pekerjaan sangat diperlukan	140	Sangat Baik
Jumlah		766	Sangat Baik
Rata-rata		127,67	Sangat Baik

Sumber : Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.22 didapatkan hasil dari penilaian responden terhadap produktivitas kerja pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dengan jumlah skor sebanyak 766 atau rata-rata sebesar 127,67. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa responden menanggapinya dengan Sangat Baik atas pelaksanaan produktivitas kerja pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

4.2.5. Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya

Penulis akan melakukan analisis mengenai: *Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan*

Negara dan Lelang Tasikmalaya dengan melalui metode statistik yang menggunakan regresi linier sederhana, koefisien korelasi dan koefisien determinasi, sehingga pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja dapat diketahui lebih jelas lagi. Agar proses pengujian statistik menjadi mudah, penulis mempergunakan bantuan program computer *IBM SPSS Statistics 25* dengan system operasi *Windows 10*.

4.2.6. Analisis Data

4.2.6.1. Uji Validitas dan Relibialitas

Berikut ini adalah hasil dari output computer program *IBM SPSS Statistics 25* Mengenai uji validitas dan relibialitas untuk variabel komunikasi.

Uji Relibialitas menggunakan *Cronbach Alpha* dengan nilai koefisien lebih besar dari 0.60. Uji validitas menggunakan teknik statistic korelasi *Product Moment Pearson* dengan kriteria sekurang-kurangnya 0.30.

4.2.6.2. Uji Validitas dan Relibialitas Komunikasi

Tabel 4.23
Vaiditas Komunikasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	36,0333	12,171	0,440	0,860
P2	36,1667	11,592	0,665	0,831
P3	36,0333	12,447	0,640	0,835
P4	36,0667	12,892	0,410	0,858
P5	36,0333	11,826	0,815	0,819
P6	36,0667	12,340	0,594	0,839
P7	35,7667	13,426	0,555	0,845
P8	36,0333	13,344	0,404	0,856
P9	36,0667	11,168	0,819	0,814

Sumber : Data diolah, 2019.

Untuk pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.23. Hasilnya setelah di hitung, koefisien korelasi antara tiap-tiap item dengan total item untuk variabel komunikasi berkisar antara 0.404– 0,819. Karena seluruh koefisien korelasi lebih besar daripada kriteria yang di syaratkan yaitu sekurang-kurangnya 0.30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pengukuran adalah valid.

Tabel 4.24
Reliabilitas Komunikasi

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.855	9

Sumber : Data diolah, 2019.

Pada Tabel 4.24 terlihat bahwa *cronbach alpha* adalah 0.855. Kriteria yang digunakan adalah sekurang-kurangnya nilai koefisien *cronbach alpha* 0.60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel komunikasi adalah *reliable*.

4.2.6.3. Uji Validitas dan Realibilitas Produktivitas Kerja

Tabel 4.25
Vailditas Produktivitas Kerja

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	21,0667	2,892	0,464	0,525
P2	20,9333	2,754	0,676	0,453
P3	23,0667	4,754	-0,367	0,863
P4	20,8667	2,671	0,643	0,452
P5	20,8667	2,740	0,597	0,472
P6	20,8667	2,671	0,643	0,452

Sumber : Data diolah, 2019.

Pada tabel 4.25 menunjukkan besarnya koefisien korelasi antara tiap-tiap item dengan total item untuk instrument produktivitas kerja. Besarnya koefisien

berkisar antara 0,464 – 0,676. Karena seluruh koefisien korelasi lebih besar daripada 0.30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument pengukuran prduktivitas kerja adalah valid.

Tabel 4.26
Reliabilitas Produktivitas Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.616	6

Sumber : Data diolah, 2019.

Produktivitas adalah instrument kedua yang akan diuji. Pada tabel 4.26 menyajikan besarnya koefisien Reliabilitas untuk instrument ini. Besarnya koefisien *cronbach alpha* adalah 0.616. Karena $0.616 > 0.60$ maka dapat disimpulkan instrumen produktivitas kerja adalah reliabel.

4.2.6.4. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variable bebas terhadap variable tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas. Dalam hal ini untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Output dari program *IBM SPSS Statistics 25* diperoleh nilai regresi yang tertera pada tabel.

Tabel 4.27
Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,570	3,134		4,011	0,000

Komunikasi	0,320	0,077	0,618	4,155	0,000
a. <i>Dependent Variable:</i> Produktivitas Kerja					

Sumber : Hasil olah Kuesioner 2019.

Diperoleh: $a = 12.570$

$$B = 0.320$$

Maka dapat diperoleh model persamaan regresi nya adalah :

$$Y = a + Bx$$

Y = regresi

$$Y = 12.570 + 0.320X$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstanta sebesar 12.570 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Komunikasi maka nilai Produktivitas Kerja sebesar 12.570.
- Koefisien Regresi X sebesar 0.320 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Komunikasi, maka nilai Produktivitas Kerja bertambah sebesar 0.267.

4.2.6.5. Uji Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi adalah untuk mengetahui adanya derajat/kekuatan hubungan komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Output dari program *IBM SPSS Statistics 25* diperoleh nilai koefisien korelasi seperti yang tertera pada tabel 4.28.

Tabel 4.28
Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.618 ^a	0,381	0,359	1,62463
a. Predictors: (Constant), Komunikasi				

Sumber : Hasil olahan kuesioner 2019.

Berdasarkan analisis diatas, maka didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.618. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi mempunyai hubungan cukup kuat terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

4.2.6.6. Analisis Koefisien Determinasi

Sedangkan untuk menghitung Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya berdasarkan koefisien korelasi dengan mempergunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \mathbf{KD} &= (\mathbf{r})^2 \times \mathbf{100\%} \\
 &= (\mathbf{0.618})^2 \times \mathbf{100\%} \\
 &= \mathbf{0.381} \times \mathbf{100} \\
 &= \mathbf{38.1\%}
 \end{aligned}$$

Dari hasil diatas maka komunikasi memberikan pengaruh sebesar 38.1% terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 38.1\% = 61.9\%$, disebabkan oleh variabel lainnya.

4.2.6.7. Uji T

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabelbebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secaraindividual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai

signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut langkah-langkah pengujiannya :

Ho : Tidak ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang.

Ha : Ada pengaruh secara langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang.

Pengolahan dilakukan dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics* 25

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2013:17) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Jika angka probabilitas $sig > 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak
2. Jika angka probabilitas $sig < 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

Tabel 4.29
Uji T Hipotesis

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	12,570	3,134		4,011	0,000
	Komunikasi	0,320	0,077	0,618	4,155	0,000

a. *Dependent Variable: Produktivitas Kerja*

Sumber : Hasil olahan kuesioner 2019.

a) Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.)

Dari hasil output diatas dapat diketahui bahwa nilai t hitung = 4.155 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel Komunikasi (X) terhadap variabel Produktivitas Kerja (Y) di pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

b) Perbandingan Nilai t Hitung dengan t Tabel

Berdasarkan tabel output *SPSS Statistic Version 25 "Coefficients"* diatas diketahui nilai t hitung variabel komunikasi adalah sebesar 4.155. Karena nilai t hitung $>$ t tabel 1.70113, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh Komunikasi(X) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan(Y). Tingkat Signifikansi 5% atau 0,05

Df=n-k

Df=30-2

=28

t tabel adalah 1.70113 (lihat tabel)

t hitung adalah $4.155 >$ t tabel 1.70113.

Berdasarkan semua pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dan sesuai dengan hipotesis awal.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap penelitian yang telah penulis lakukan yaitu mengenai komunikasi dan produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dengan mengacu kepada hasil analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya telah berjalan sangat baik. Hal ini terlihat berdasarkan hasil jawaban dari responden dan tabel rekapitulasi mempunyai skor sangat baik.
2. Produktivitas Kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya telah berjalan sangat baik. Hal ini terlihat pada tabel rekapitulasi mempunyai skor sangat baik.
3. Berdasarkan analisis pengujian statistik T dengan melihat angka Sig.t hitung pada tabel *Coefficients* pada *IBM SPSS Statistics versi 25*. Didapat angka Sig.t hitung yang kurang dari angka probabilitas. Sehingga dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa Hipotesis Alternatif yang diajukan dapat diterima yaitu Komunikasi berpengaruh signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

4. Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa komunikasi memberikan pengaruh sebesar 38.1% terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya, sedangkan sisanya disebabkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka, saran peneliti terhadap:

1. Instansi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya bisa meningkatkan kembali kegiatan komunikasi yang terjalin antar pegawai serta memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait tugas-tugas, supaya produktivitas kerja bisa dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik.
2. Pada penelitian yang telah dilakukan tentang Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya 38.1% terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya, sedangkan sisanya disebabkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti. Oleh karena itu, diharapkan ada peneliti lain yang meneliti mengenai variabel lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvonco, Jhonson. 2014. *Sistem Komunikasi Model Umum*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, Sutrisna. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu. 2103. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Hasibuan, Malayu. 1996. *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchlas, Makmuri. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: UGM.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Puriyanto, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Media Kon.
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Surakarta: Erlangga.
- Rusnani, Siti. 2013. *Ejurnal Administrasi Negara*.
- Sedarmayanti. 2004. *Mengembangkan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Manda Maju.
- Somad, Rismi. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana..
- Sukarna. 1993. *Kepemimpinan dalam Administrasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. _____. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*.
- Widarjono, Agus. 2005. *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomid dan Bisnis*. Yogyakarta: Ekonisia.

RIWAYAT HIDUP



Mohammad Husni Mubaroq, lahir di Tasikmalaya pada hari senin tanggal 24 Februari 1997 dan merupakan anak keempat dari empat bersaudara. Penulis tinggal bersama orang tua yang beralamat di Kp. Cilendek Rt. 02 Rw. 08, Kelurahan Kotabaru, Kecamatan Cibereum, Kota Tasikmalaya. Riwayat pendidikan penulis dimulai dari SD Negeri Cibereum 1 (lulus pada tahun 2009), melanjutkan ke MTS Negeri Cilendek Tasikmalaya (lulus pada tahun 2012), dan MAN Awipari Tasikmalaya (lulus pada tahun 2015). Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu S-1 Program Studi Manajemen di Universitas Winaya Mukti Bandung. Penulis mempunyai pengalaman bekerja di PT. Indomarco Adi Prima sebagai Sales Product.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan penulis skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Penulis mengucapkan rasa syukur atas selesainya skripsi yang berjudul :
“Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya”.