

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PERSUASIF
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DIVISI REGIONAL III PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu
Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Diajukan oleh :

**Jopi Prayogo
NIM. 07031181419029**

Konsentrasi Hubungan Masyarakat

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Indralaya, Ogan Ilir
Juli 2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PERSUASIF
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT
KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL
III PALEMBANG**

SKRIPSI

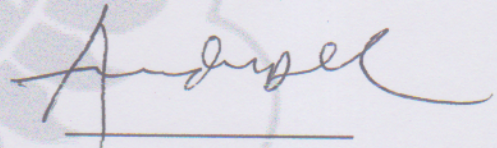
Oleh :

**JOPI PRAYOGO
07031181419029**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 2018

Pembimbing I

**Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001**



Pembimbing II

**Krisna Murti S.I.Kom., MA.
NIP.**



!!!

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

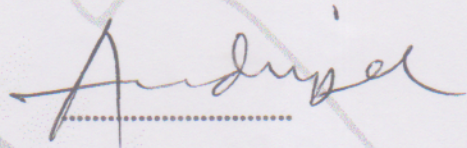
PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PERSUASIF TERHADAP
KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG)

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 24 Juli 2018

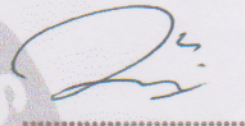
Ketua :

1. Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

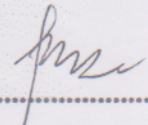


Anggota:

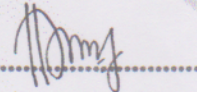
1. Krisna Murti, S.I.Kom., MA



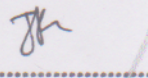
2. Dr. Retna Mahriani M.Si
NIP. 196012091989122001



3. Febrimarani Malinda, S.Sos., M.A



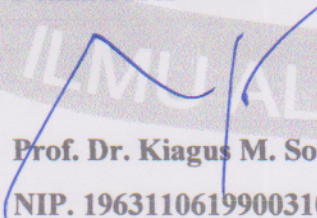
4. R. A. Wulantari, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 198703172015042002

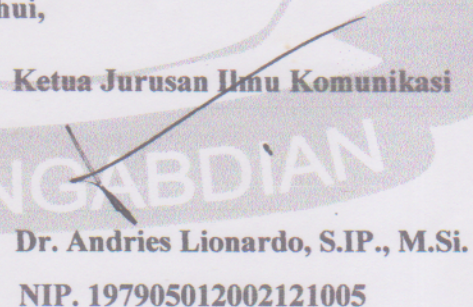


Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi


Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

Motto dan Persembahan

“I’m throwin’ back at people what people have thrown at me” – *Eminem*

Ku persembahkan skripsi ini untuk :

- ☞ Allah SWT & Nabi Muhammad S.A.W
- ☞ Ayahku (Amirin), Ibuku (Almh. Sarnis Tihaini), dan Kakak-kakakku
(Jimmy Manopo, Jerry Pensasi, dan Lia Kartel)
- ☞ Dosen FISIP UNSRI Program Studi Ilmu Komunikasi. Terima
Kasih atas semua bimbingan dan ilmu yang telah diberikan
selama masa perkuliahanku
- ☞ Dosen Pembimbing skripsi ku (Pak Andy & Pak Krisna)
- ☞ Sahabat-sahabatku seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik
- ☞ Sahabat-sahabatku di kampus, K♠RD (Fajin, Ghending, Filza)
- ☞ Almamater

ABSTRAK

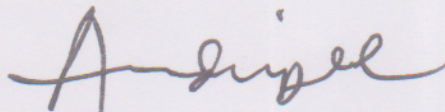
Jopi Prayogo, *Pengaruh Efektivitas Komunikasi Persuasif Terhadap Kinerja Karyawan di PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan masih ditemukannya ketidaksiplinan karyawan dalam hal ketepatan waktu saat datang ke kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Di sisi lain, pimpinan juga harus memperhatikan kedisiplinan waktu karyawan agar kinerja dari setiap karyawan dapat meningkat. Sementara tipe dari penelitian ini ialah tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan sampel sebanyak 75 responden yaitu karyawan tetap di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang dan dilaksanakan antara bulan Februari sampai dengan Juni 2018. Dan metode pengumpulan data diselesaikan dengan metode penyebaran kuesioner, observasi dan wawancara terstruktur.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa adanya pengaruh efektivitas komunikasi persuasif terhadap kinerja karyawan. Hubungan antara variabel Efektivitas Komunikasi Persuasif dari atasan ke bawahan mempunyai pengaruh yang signifikan dalam Kinerja Karyawan karena dengan adanya komunikasi yang bersifat mengajak akan menghasilkan kinerja yang baik dan sebaliknya.

Kata Kunci : Pengaruh, Komunikasi, Persuasif, Kinerja, Karyawan

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Pembimbing II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA

Palembang, Juli 2018
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

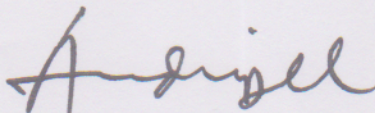
Jopi Prayogo, *Effect of Persuasive Communication Effectiveness on Employee Performance in PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang*

This research is motivated by the problem of employee discrepancies found in terms of timeliness when they come to the office. On the other hand, leaders should also pay attention to the discipline of employee time so that performance of each employee can increase. And then the type of this study is a type of quantitative descriptive research. This study was conducted with a sample of 75 respondents, namely permanent employees at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang and carried out between February until June 2018. And data collection methods were completed by method questionnaires, observation and structured interviews.

From the result of the study, it was found that there was an effect of the effectiveness of persuasive communication on employee performance. The relationship between Persuasive Communication Effectiveness variables from superiors to subordinates has a significant influence on Employee Performance because with the presence of persuasive communication will produce good performance and vice versa.

Keywords : *Effect, Communication, Persuasive, Performance, Employees*

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Pembimbing II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA

Palembang, Juli 2018
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak hentinya penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya karena berkat rahmat-Nya lah penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Komunikasi Persuasif Terhadap Kinerja Karyawan”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Terima kasih atas segala dukungan serta bimbingannya kepada berbagai pihak yang telah memberikan inspirasi serta masukan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam- dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.Scc. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Ki Agus Sobri Muhammad Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Ibu Dra. Rogaiyah, M.Si Selaku sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA, Selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dari padatnya kesibukan beliau, memberikan ilmu dan masukan-masukan dalam membangun tahap awal proposal skripsi hingga penyusunan akhir skripsi serta memberikan arahan dan bimbingan sehingga sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., M.A., Selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu dan telah banyak memberikan pengarahan, saran, nasihat dan pandangan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir penyusunan.
6. Ibu Dra. Hj. Rogaiyah, M.Si., Selaku dosen pembimbing akademik saya yang selalu memberikan nasihat dan juga membantu dalam setiap proses perkuliahan dari semester 1 hingga semester 8.
7. Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si. selaku penguji 1. Ibu Febrimarani Malinda, S.Sos., M.A. selaku penguji 2. Dan ibu R. A. Wulantari, S.I.Kom., M.Si. selaku penguji 3. Yang telah memberikan masukan yang sangat berguna bagi perbaikan skripsi saya.

8. Seluruh Dosen FISIP UNSRI yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan di kampus FISIP UNSRI atas ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang peneliti dapatkan di bangku kuliah.
9. Seluruh staff dan karyawan FISIP UNSRI yang telah banyak memberikan bantuan terutama dalam urusan administrasi.
10. Pimpinan beserta staff atau karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang yang sangat membantu peneliti dalam proses penelitian.
11. My beloved family. Especially my dad (Amirin), my mom (Sarnis Tihaini), my brothers (Jerry & Jimmy), my beloved sister (Lia Kartel). And also my sisters-in-law (Mawar & Tika). Last, but not least my beloved niece & nephew (Alavia Kaira & Bilal Arsyad)
12. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya terkhusus angkatan 2014.
13. My besties on campus activities for 4 years , K♠RD (Fajin, Ghending, Filza)
14. Teman-teman PP Palembang-Layo selama ± 4 tahun (Rillo, Kiki, Putri, Halim, Arif) dan teman-teman GibsCrew lainnya (Renny, Engelda, Nia, Nunuk)
15. Teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu di sini, terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan skripsi ini karena keterbatasan penulis sebagai manusia biasa. Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Dengan demikian, penulis mengharapkan juga semoga skripsi ini dapat menjadi berguna serta bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.2. Kinerja Karyawan	9
2.3. Efektivitas Komunikasi Persuasif	11
2.4. Pengaruh Efektivitas Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Karyawan	18
2.4.1. Teori Kinerja Karyawan.....	19
2.4.1. Teori Efektivitas Komunikasi Persuasif	19
2.5. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Definisi Konsep	25
3.3. Definisi Operasional	27
3.4. Unit Analisis	28

3.5. Jenis Data dan Sumber Data	28
3.5.1. Data	29
3.5.2. Sumber Data	29
3.6. Populasi dan Sampel	30
3.6.1. Populasi	30
3.6.2. Sampel	30
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	32
3.7.1. Uji Validitas Instrumen Penelitian	32
3.7.2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	33
3.8. Teknik Pengumpulan Data	34
3.9. Konversi Data Skala Ordinal ke Interval	36
3.10.. Uji Normalitas Data	37
3.11. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	38
3.11.1. Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif	38
3.11.2. Teknik Analisis Eksplanatif	38
3.11.3. Pengujian Hipotesis	39

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Identitas Perusahaan	41
4.2. Sejarah Perusahaan	41
4.3. Visi dan Misi Perusahaan	45
4.4. Logo Perusahaan	46
4.5. Budaya Perusahaan	47
4.6. Struktur Organisasi Perusahaan	49

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1. Pembahasan Data dengan Teknik Deskriptif Kuantitatif	50
5.1.1. Komunikator (<i>Source</i>)	52
5.1.1.1. Memiliki keahlian berkomunikasi (memiliki kredibilitas)	52
5.1.1.2. Peduli dengan masalah yang dihadapi karyawan	54
5.1.1.3. Dapat dipercaya (<i>believability</i>) dan amanah	56
5.1.1.4. Memiliki daya tarik (kharismatik)	57
5.1.2. Pesan (<i>Messages</i>)	60
5.1.2.1. Pesan atau argumen sejalan	60
5.1.2.2. Memiliki landasan yang kuat untuk diterima	61

5.1.2.3. Mengulangi penyampaian pesan	63
5.1.2.4. Jelas dan terperinci	64
5.1.2.5. Menyelipkan pembahasan yang disukai	66
5.1.3. Saluran (<i>Channel</i>)	68
5.1.3.1. Menyampaikan pesan secara langsung	68
5.1.3.2. Tugas disampaikan melalui pengumuman tertulis	70
5.1.4. Komunikan (<i>Receiver</i>)	72
5.1.4.1. Usia	72
5.1.4.2. Kematangan berberpikir	74
5.1.4.3. Berkomunikasi secara formal	75
5.1.5. Kuantitas	78
5.1.5.1. Menyelesaikan tugas sesuai target	78
5.1.5.2. Menyelesaikan tugas sesuai yang diminta perusahaan	79
5.1.5.3. Pelayanan ke pelanggan sudah dilakukan secara optimal	80
5.1.6. Kualitas	82
5.1.6.1. Terampil dan mampu melaksanakan pekerjaan	82
5.1.6.2. Mengerjakan tugas dengan baik dan benar	84
5.1.6.3. Bekerja dengan baik sesuai kemampuan dibidangnya	85
5.1.6.4. Hasil pekerjaan sesuai kebutuhan perusahaan	87
5.1.7. Biaya	89
5.1.7.1. Memaksimalkan dana guna memenuhi fasilitas kantor	89
5.1.7.2. Dana yang dikeluarkan sangat diminimalisir	90
5.1.8. Waktu	92
5.1.8.1. Menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya	92
5.1.8.2. Melaksanakan pekerjaan cepat, tepat, dan terarah	94
5.1.8.3. Tepat waktu saat datang dan pulang kantor	95
5.2. Pembahasan Data dengan Teknik Analisis Eksplanatif	98

BAB VI KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan	102
6.2. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA.....	xvii
----------------------------	-------------

LAMPIRAN	xx
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penghargaan yang diraih oleh PT KAI tahun 2017	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Interpretasi terhadap nilai r hasil Analisis Korelasi	33
Tabel 4.1 Identitas PT KAI (Persero) Divre III Palembang	41
Tabel 5.1 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata skor	52
Tabel 5.2 Kredibilitas EVP PT KAI Divre III Palembang	53
Tabel 5.3 Peduli dengan masalah yang dihadapi	55
Tabel 5.4 Dapat dipercaya (<i>believability</i>) dan amanah	56
Tabel 5.5 Memiliki daya tarik (kharismatik)	58
Tabel 5.6 Pesan atau argumen sejalan	60
Tabel 5.7 Memiliki landasan yang kuat untuk diterima	62
Tabel 5.8 Mengulangi penyampaian pesan	63
Tabel 5.9 Jelas dan terperinci	65
Tabel 5.10 Menyelipkan pembahasan yang disukai	66
Tabel 5.11 Menyampaikan pesan secara langsung	69
Tabel 5.12 Tugas disampaikan melalui pengumuman tertulis	70
Tabel 5.13 Usia mempengaruhi perubahan sikap	72
Tabel 5.14 Pemikiran setiap individu mempengaruhi perubahan sikap	74
Tabel 5.15 Kematangan berpikir	76
Tabel 5.16 Menyelesaikan tugas sesuai target	78
Tabel 5.17 Menyelesaikan tugas sesuai yang diminta perusahaan	79
Tabel 5.18 Pelayanan terhadap pelanggan dilakukan secara optimal	81
Tabel 5.19 Terampil dan mampu melaksanakan pekerjaan	83
Tabel 5.20 Mengerjakan tugas dengan baik dan benar	84
Tabel 5.21 Bekerja dengan baik sesuai kemampuan dibidangnya	86
Tabel 5.22 Hasil pekerjaan sesuai kebutuhan perusahaan & konsumen	87
Tabel 5.23 Memaksimalkan dana guna pemenuhan kebutuhan kantor	89
Tabel 5.24 Dana yang dikeluarkan sangat diminimalisir	91
Tabel 5.25 menyelesaikan tugas tepat pada waktunya	93
Tabel 5.26 Mampu melaksanakan tugas dengan cepat, tepat & terarah	94
Tabel 5.27 Tepat waktu saat datang dan pulang kantor	95
Tabel 5.28 Rekapitulasi Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y	97
Tabel 5.29 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Absensi keterlambatan karyawan KAI Divre III Palembang	4
Gambar 2.1 Alur Pikir	24
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	46
Gambar 4.2 Budaya Perusahaan	47
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan	49
Gambar 5.1 Alur Pikir pasca riset	101

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Surat Penunjukan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2.** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3.** Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 4.** Kartu Bimbingan
- Lampiran 5.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 6.** Hasil Konversi Data Ordinal ke Interval
- Lampiran 7.** Kuesioner
- Lampiran 8.** Hasil Jawaban Kuesioner Responden (Variabel X)
- Lampiran 9.** Hasil Jawaban Kuesioner Responden (Variabel Y)
- Lampiran 10.** Hasil Uji Normalitas dan Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 11.** Tabel Distribusi Nilai r tabel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini banyak bermunculan perusahaan baru baik itu perusahaan milik negara atau BUMN maupun perusahaan swasta dalam negeri atau milik negara asing. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk terus menerus mempersiapkan dirinya untuk mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Seiring dengan semakin meningkatnya perkembangan usaha yang menimbulkan persaingan diantara pelaku ekonomi yang semakin ketat, maka untuk mampu bersaing, perusahaan harus dapat menjalankan usahanya dengan pemikiran dan tindakan yang sebaik mungkin dan mempunyai strategi-strategi baru dalam upaya meningkatkan pengembangan dan performan para karyawannya serta mengoptimalkan seluruh aspek yang terkait dengan kegiatan perusahaan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan segala sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak karyawan tersebut memberikan kontribusi kepada perusahaan. Adapun yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja karyawan yang berorientasi pada kuantitas dan kualitas kerjanya yaitu seberapa banyak target pekerjaan yang dapat dicapai dibandingkan dengan kuantitas realisasi nya dan seberapa baik mutu kerja yang di inginkan dibandingkan dengan realisasi nya. Banyak hal yang dapat dilakukan guna meningkatkan suatu kinerja karyawan, Anoraga & Widiyanti (1993:68) menyebutkan bahwa ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi suatu kinerja, yakni ; (1) pengertian tujuan perusahaan oleh karyawan; (2) pemberian upah atau gaji; (3) disiplin kerja; dan (4) komunikasi. Dari poin ke empat

disebutkan bahwasanya sebuah komunikasi mampu mempengaruhi suatu kinerja dari karyawan.

Komunikasi merupakan aktivitas manusia yang sangat penting. Bukan hanya dalam kehidupan manusia secara umum tetapi juga dalam kehidupan organisasi. Komunikasi merupakan hal esensial dalam kehidupan. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan berkomunikasi. Menurut Effendy (2003:55) berdasarkan keterampilan berkomunikasi yang dilakukan komunikator, teknik komunikasi diklasifikasikan sebagai berikut : (1) komunikasi informatif; (2) komunikasi persuasif; (3) komunikasi perpesive; (4) komunikasi koersif; (5) komunikasi instruktif; dan (6) hubungan manusiawi. Salah satu komunikasi yang paling sering dilakukan oleh manusia adalah komunikasi persuasif., dalam hal ini menarik untuk melihat komunikasi yang bersifat persuasif dalam suatu perusahaan.

Komunikasi persuasif merupakan proses mempengaruhi sikap, kepercayaan, dan perilaku orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri (Rakhmat, 2004: 102).

Komunikasi yang bersifat persuasif sangatlah diperlukan dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan, karena kegiatan persuasif merupakan salah satu strategi yang penting dalam berinteraksi dengan orang lain. Dalam hal ini komunikasi dapat membantu setiap individu dalam berhubungan dengan orang lain, serta dapat mempengaruhi dan menyakinkan orang lain. Sebagai sebuah contoh seorang pemimpin suatu perusahaan dapat meyakinkan dan mempengaruhi karyawannya melalui komunikasi persuasif. Juga dengan kepemimpinan yang persuasif, pemimpin dapat mempertahankan loyalitas kerja para karyawan. Alasan lain pentingnya persuasi dalam sebuah perusahaan sekarang ini adalah tuntutan kerja

dalam tim. Untuk bekerja dalam tim, diperlukan komunikasi yang bersifat persuasif agar dapat meyakinkan orang lain dengan pendapat-pendapat yang dikemukakan. Yang mana pola komunikasi persuasif yang terjadi di PT KAI Divre III Palembang adalah pola komunikasi vertikal, yakni suatu pola yang terjadi dari atas kebawah antara pimpinan perusahaan terhadap karyawan yang ada dalam lingkungan perusahaan.

Komunikasi persuasif yang dilakukan haruslah efektif, agar nantinya keinginan dari komunikator dapat diterima oleh komunikan, kemudian komunikan akan melakukan pekerjaan sesuai yang diharapkan. Untuk mendukung efektivitas dari komunikasi persuasif yang dilakukan terdapat tiga komponen utama, antara lain: (1) *Cognitive Component*; (2) *Affective Component*; & (3) *Conative Component*; (Applebaum & Antol, 1974). Komponen pertama ialah kognitif yaitu aspek yang berkaitan dengan pengetahuan atau pemahaman individu terhadap pesan yang di komunikasikan. Kemudian, afektif ialah komponen yang bersifat emosional yang mana berhubungan dengan perasaan serta kesan terhadap pesan yang disampaikan, baik itu perasaan senang dan tidak senang, simpati maupun empati, setuju ataupun tidak. Kemudian apabila kedua komponen tersebut telah ada maka akan masuk ke komponen konatif yang mana berhubungan dengan tindakan dari komunikan yang terpengaruh, kemauan untuk mengikuti ataupun tidak persuasi yang dilakukan oleh komunikator. Apabila ketiga komponen tersebut telah tercakup, maka akan memungkinkan terwujudnya komunikasi persuasif yang efektif. Namun pada praktiknya komunikasi persuasif yang diterapkan di PT KAI Divre III Palembang belum bisa sepenuhnya dikatakan

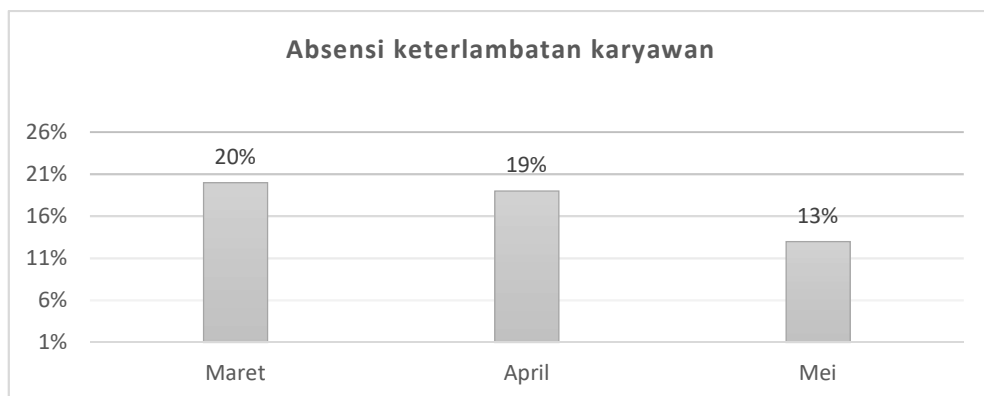
efektif, dikarenakan beberapa alasan dibawah ini, yang kemudian akan dijelaskan secara terperinci, antara lain:

1.1.1. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Karena masih ada beberapa karyawan yang masih tidak disiplin dari ketidakhadiran ke kantor hingga ketepatan waktu (*Timeliness*) saat datang ke kantor. Meskipun jumlah yang diperoleh dari lokasi tidak terlalu signifikan namun hal ini tetap saja menjadi hambatan kecil bagi terwujudnya efektivitas komunikasi persuasif dalam mempengaruhi kinerja karyawan yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan. Ketidak efektifan tersebut kemudian dapat dijelaskan melalui grafik persentase keterlambatan karyawan bagian Sumber Daya Manusia & Umum selama bulan Maret hingga Mei 2018. Alasan dipilih unit bagian SDM dan Umum adalah, dikarenakan dari 17 unit bagian yang ada di PT KAI Divre III Palembang, unit SDM dan Umum lah yang karyawannya paling banyak. Berikut akan disajikan grafik keterlambatan karyawan bagian Sumber Daya Manusia & Umum selama bulan Maret hingga Mei 2018 pada gambar 1.1 dibawah ini.

Gambar 1.1

Absensi keterlambatan karywan KAI Divre III Palembang Unit Umum & SDM Bulan Maret-Mei 2018 (Dalam Skala %)



Sumber : Unit Umum dan SDM PT KAI Divre III Palembang

Kinerja yang baik dari karyawan dapat tergambar dari ketepatan. Baik ketepatan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan, kemudian bisa juga dari hal kecil seperti ketepatan waktu kedatangan. Di kantor KAI Divre III Palembang sendiri karyawan diwajibkan mengisi absensi kedatangan secara online yaitu melalui web yang disebut *e-office*, yang mengharuskan setiap karyawan mengisi absensi kedatangan dengan menggunakan akun masing-masing. Meskipun absensi ini bersifat online, setiap karyawan tetap harus datang ke kantor tepat waktu dikarenakan web tersebut hanya dapat dibuka melalui komputer yang berada di kantor KAI. Sehingga hal tersebut masih memungkinkan untuk mendapati beberapa karyawan yang terlambat, meskipun hanya ada beberapa saja dari karyawan yg tidak datang tepat waktu.

Dari gambar 1.1 diatas juga dijelaskan bahwasanya dari minggu ke minggu masih saja ada karyawan yang terlambat. Menurut Mathis (2011:133) Tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja, baik itu keterlambatan maupun kesengajaan untuk tidak hadir bekerja. Kemudian terdapat alasan kedua yang selanjutnya akan dijelaskan secara terperinci dibawah ini.

1.1.2. Belum meratanya penghargaan terhadap karyawan

Penghargaan merupakan suatu perwujudan dari baik atau berhasilnya suatu kinerja, namun tidak semua kinerja yang baik mampu menghasilkan sebuah penghargaan. Di PT KAI Divre III Palembang sendiri ada beberapa penghargaan yang telah di raih, antara lain:

Tabel 1.1

Penghargaan yang diraih oleh PT KAI tahun 2017

No.	Penghargaan yang diraih	Unit/Bagian
1.	Pemenang pada kategori <i>Media Relations</i> sub kategori BUMN non Tbk.	Humas
2.	Penghargaan silver pada kategori website internal sub kategori BUMN	Sistem Informasi
3.	Penghargaan untuk sosial media	Humas
4.	Penghargaan untuk kategori <i>Call Center Public Service</i>	Angkutan & Fasilitas Penumpang
5.	Penghargaan pada kategori <i>The Best Customer Service</i>	Angkutan & Fasilitas Penumpang

Sumber : Unit Umum dan SDM PT KAI Divre III Palembang

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penghargaan yang diraih hanya mencakup beberapa bagian saja, dari 17 unit bagian yang ada hanya 5 unit saja yang mampu memperoleh penghargaan atas kineejanya. Dengan belum meratanya penghargaan yang diraih oleh unit di PT KAI maka kinerja mereka belum sepenuhnya dikatakan baik atau berhasil.

Dari kedua data diatas akan dilihat apakah komunikasi persuasif dari pimpinan akan berjalan sesuai keinginan atau tidak, data ketidakdisiplinan diatas akan dilihat apakah nantinya komunikasi persuasif dari pimpinan dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut, yang mana kinerja mereka dilihat dari segi kedisiplinan dan ketepatan waktu kedatangan. Juga mengenai penghargaan, apakah nanti komunikasi persuasif yang dilakukan pimpinan mampu untuk mendorong kinerja dari seluruh unit atau bagian, yang memungkinkan untuk mendapatkan penghargaan serupa seperti yang telah diraih bebearapa unit bagian sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Efektivitas Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah penelitian yang diuraikan di atas, peneliti merumuskan dua pertanyaan, yaitu:

1. Apakah efektivitas komunikasi persuasif mempengaruhi kinerja pegawai di kantor KAI Divre III Palembang?
2. Berapa besar pengaruh efektivitas komunikasi persuasif dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor KAI Divre III Palembang?\

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di kantor KAI Divre III Palembang.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh efektivitas komunikasi persuasif di kantor KAI Divre III Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya wawasan peneliti di bidang ilmu komunikasi, khususnya komunikasi persuasif dan memberikan sumbangan pemikiran bagi para pembacanya.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan studi ilmu komunikasi dan khususnya studi komunikasi persuasif. Dengan kerangka pemikiran tersebut, maka diharapkan hasil penelitian ini memperkaya wawasan studi ilmu komunikasi bagi mahasiswa ilmu komunikasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pimpinan PT KAI Divre III Palembang dalam melakukan setiap proses kerja terhadap bawahannya dengan lebih mengedepankan komunikasi persuasif
- 2) Sebagai bahan rujukan untuk mengembangkan ilmu dan teori-teori komunikasi organisasi serta bahan bagi pengembangan peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anoraga & Widiyanti. 1993. *“Psikologi Dalam Perusahaan”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin, Anwar. 1982. *“Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas”*. Ujungpandang: Lembaga Kajian Inovasi Indonesia (LKII).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *“Manajemen Penelitian”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2002. *“Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, Triton P. 2006. *“SPSS13.0 Terapan: Riset Statistik Parametrik”*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Bungin, Burhan. 2009. *“Metode Penelitian Kuantitatif”*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Devito, Joseph A. 2011. *“Komunikasi Antarmanusia”*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- _____. 1997 *“The Interpersonal Communication Book, 4th Edition”*. Cambridge: Harper dan Row Publisher.
- Effendy, Onong Uchjana. 2013. *“Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek”*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2006. *“Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek”*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 1988. *“Hubungan Insani”*. Bandung: Remadja Karya CV, 1988.
- _____. 2009. *“Human Relations dan Public Relations”*. Bandung: Mandar Maju.
- Gibson, James L. 1994. *“Organisasi dan Management”*. Jakarta: Erlangga
- Gomes, Faustino C. 2006. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Yogyakarta: *“Andi Offset, Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran”*. Jakarta: Kencana.
- Hasan, M Iqbal. 2008. *“Analisis Data Penelitian Dengan Statistik”*. Jakarta: Edisi Keua PT. Bumi Aksara
- Juliantara, Dadang. 2005. *“Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik”*. Jakarta: Pembaruan.
- Leech, Thomas. 2001. *“Say it like Shakespeare”*.
- Lukman, Sempara. 2000. *“Manajemen Kualitas Pelayanan”*. Jakarta: STIA LAN.
- Mathis, Robert L. Dan Jhon H Jackson. 2011. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Matutina. 2001. *“Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kedua”*. Jakarta: Gramedia Sarana Indonesia

- Maulana, Herdiyan dkk. 2013. *“Psikologi Komunikasi dan Persuasi”*. Jakarta: Akademia Permata.
- Muhadjir, Noeng. 2011. *“Metodologi Penelitian Edisi VI Pengembangan 2011”*. Yogyakarta: Rake Sarasin
- Mulyana, Deddy. 2005. *“Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar)”*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S. 1982. *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Myers, David G. 2012. *“Psikologi Sosial”*. Jakarta: Salemba Humanika.
- O. Sears, David, dkk. 1994. *“Psikologi Sosial”*. Jakarta: Erlangga.
- Rakhmat, Djajaluddin. 2004. *“Metode Penelitian Komunikasi – Dilengkapi Contoh Analisis Statistik”*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2008. *“Psikologi Komunikasi”*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2005. *“Psikologi Komunikasi Edisi Revisi”*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veitzhal. 2007. *“Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik”*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Riyanto, Bambang. 2011. *“Dasar Dasar Pembelanjaan Perusahaan”*. Yogyakarta: BPFE
- Ruslan, Rosady. 2000. *“Kampanye Public Relations”*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedermayanti. 2001. *“Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja”*. Bandung: Mandar Maju
- Severin, W.J dan J.W Tankard. 2007. *“Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan terapan di dalam Media Massa”*. Jakarta: Kencana.
- Setiadi, Nugroho. 2010. *“Perilaku Konsumen”*. Jakarta: Kencana Prenada Group
- Simamora, Henry. 2001. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Yogyakarta : STIE, YKPN
- Sinambela, L.P. 2010. *“Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi cetakan kelima”*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2003. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2011. *“Analisis Data Untuk Penelitian Kesehatan: Analisis Data Penelitian SPSS Untuk Mahasiswa & Praktisi Kesehatan”*. Probolinggo: Nuha Medika
- Susanto, Astrid S. 1975. *“Filsafat Komunikasi”*. Bandung: Bina Cipta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *“Budaya Organisasi (Edisi Pertama)”*. Jakarta : Kencana.
- Taylor, Shelley E, dkk. 2009. *“Psikologi Sosial”*. Jakarta: Kencana.
- Wiryanto. 2005. *“Pengantar Ilmu Komunikasi”*. Jakarta: Gramedia Wiasarana Indonesia.

Sumber Lain :

- Agustiawan. 2013. *“Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Kebudayaan dan Keparawisataan Kabupaten Sinjai”*. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ardiansyah, Dimas Okta. 2016. *“Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja”*. Jurnal, Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
- Najih, Aizun. 2017. *“Efektivitas Komunikasi Organisasi Pimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang”*.

- Skripsi, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (Unipdu) Jombang
- Nurhayani. 2016. *“Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”*. Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Pahlepi, Rezha. 2014. *“Pengaruh Pemberian Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kantor Divisi Regionl III Sumatera Selatan”*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Bina Dharma Palembang.
- Rahmawan, Septian Hadi. 2014. *“Pengaruh Komunikasi Persuasif terhadap Kesadaran Pajak Pedagang Di Pasar Rangkasbitung (Survei Pada Program Sosialisasi PP No.46 Tahun 2013)”*. Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Rezkiana Sari, A. Mega. 2013. *“Efektivitas Rekrutmen dan Seleksi terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Wilayah Makassar”*. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.