

**PERAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL DALAM  
MEMPENGARUHI KEBERHASILAN PELATIHAN KARYAWAN  
( Survey Pada Karyawan KUD. Karangploso, Kabupaten Malang )**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**AGUNG SETIYAWAN  
2018120245**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

Kemampuan komunikasi merupakan media penyampaian informasi yang tepat dan dapat menjadikan suatu interaksi berjalan dengan baik sehingga diharapkan dapat memberikan nilai positif dalam pencapaian keberhasilan dalam pelatihan yang dilaksanakan didalam perusahaan dapat terlaksana dengan baik sehingga berdampak pada output kinerja karyawan meningkat. Karakteristik suatu pola komunikasi baik secara verbal dan non verbal dapat menjadikan parameter suatu keberhasilan pelatihan sehingga sangatlah penting dalam hal ini bagi karyawan yang berinteraksi dalam perusahaan tersebut.

Tujuan yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh secara serentak (simultan) maupun terpisah (parsial) antara Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal dalam pelatihan teknis terhadap kinerja karyawan yang ada pada KUD Karangploso, Kabupaten Malang, dan juga untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan pengaruhnya antara Komunikasi Verbal dan Non Verbal, pelatihan teknis dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada KUD Karangploso, Kabupaten Malang.

Metode penelitian yang diterapkan adalah metode analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan metode analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel lisan dan tulisan memiliki peranan yang sangat signifikan terhadap keberhasilan pelatihan karyawan dengan signifikansi nilai probabilitas F adalah  $0,035 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$ , secara parsial variabel komunikasi verbal mempunyai nilai probabilitas t adalah  $0,034 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan variabel komunikasi nonverbal memiliki nilai probabilitas t =  $0,028 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  di terima. Dengan masing – masing nilai Reliabilitas untuk  $X_1 \alpha = 0,810, X_2 \alpha = 0,901, X_3 \alpha = 0,847$

**Kata Kunci : Komunikasi Verbal, Komunikasi Nonverbal, Keberhasilan Pelatihan Karyawan.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap organisasi baik pemerintah maupun non pemerintah saat ini telah membenahi diri untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, untuk menghadapi dinamika kerja yang semakin kompetitif dan menuntut untuk memberikan suatu peningkatan prestasi kerja yang memuaskan pihak-pihak yang dilayani. Peningkatan kualitas pegawai merupakan hal yang tidak mudah untuk dilakukan, karena akan diperhadapkan dengan berbagai tantangan dan kendala, dan hal tersebut harus dibenahi terlebih dahulu.

Kemampuan komunikasi merupakan media penyampaian informasi yang tepat dan dapat menjadikan suatu interaksi berjalan dengan baik sehingga diharapkan dapat memberikan nilai positif dalam pencapaian keberhasilan dalam pelatihan yang dilaksanakan didalam perusahaan dapat terlaksana dengan baik sehingga berdampak pada output kinerja karyawan meningkat. Karakteristik suatu pola komunikasi baik secara verbal dan non verbal dapat menjadikan parameter suatu keberhasilan pelatihan sehingga sangatlah penting dalam hal ini bagi karyawan yang berinteraksi dalam perusahaan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan atau memajukan performance suatu institusi baik lembaga pemerintahan maupun swasta salah cara yang dapat dilakukan adalah dengan

memperbaiki kinerja. Djoyonegoro (1955) menyatakan bahwa maju tidaknya suatu lembaga/instansi baik pemerintah maupun swasta sebagian besar tergantung pada kinerja dari karyawan atau karyawannya yang bekerja pada lembaga/instansi tersebut, mulai dari pimpinan tertinggi sampai pada karyawan paling bawah. Oleh karena itu, pada masa-masa belakangan ini isu tentang kinerja pelayanan publik semakin mendapatkan perhatian yang sangat serius dalam kaitannya untuk mencapai tujuan dari visi dan misi suatu lembaga.

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat menunjukkan kinerja karyawannya yang baik, sehingga dapat dikatakan bahwa pengelolaan pelayanan kepada masyarakat berjalan secara efektif dan efisien serta mampu mendayagunakan segenap potensinya untuk mencapai kinerja organisasi atau lembaga.

KUD Karangploso, Kabupaten Malang sebagai salah satu lembaga pemerintahan memiliki kewenangan melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Oleh karena itu, KUD Karangploso, Kabupaten Malang dituntut untuk meningkatkan kinerja pegawainya dalam menjalankan kegiatan - kegiatan rutin, maupun dalam pengelolaan dan pembinaan terhadap semua karyawannya. Untuk menunjang kelancaran aktivitas tersebut, implementasi pemberdayaan sumber daya manusia menjadi hal yang penting untuk menjadi perhatian pengambil kebijakan. Untuk memastikan apakah konsep pemberdayaan sumber daya manusia telah diimplementasikan secara realistis dan bersifat informative, KUD Karangploso,

Kabupaten Malang telah menetapkan visi dan misinya yang merupakan acuan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Sampai saat ini, proses kerjakaryawan pada KUD Karangploso, Kabupaten Malang masih menunjukkan adanya beberapa kelemahan, antara lain:

1. Adanya kecenderungan pekerjaan pada setiap unit kerja relatif tidak merata. Hal tersebut terlihat dari kenyataan bahwa pada saat berlangsungnya aktivitas pekerjaan terkesan ada beban kerjakaryawancukup rendah dan ada sebagian yang sangat tinggi bahkan terkesan sangat sibuk.

2. Adanya kecenderungan bahwa sebagian karyawan bekerja dengan disiplin yang rendah, sering menggunakan waktu kerja untuk hal-hal yang tidak produktif atau bahkan ada yang meninggalkan kantor atau keluar daerah untuk kepentingan pribadi bukan dinas. Keadaan ini pada gilirannya mempengaruhi kondisi kinerja secara keseluruhan yang ada di KUD Karangploso, Kabupaten Malang.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pimpinan KUD Karangploso, Kabupaten Malang untuk memperbaiki kelemahan tersebut di atas, namun sampai saat ini belum membuahkan hasil yang memuaskan.

Hal ini diduga terkait dengan terbatasnya informasi tentang peranan Komunikasi Verbal dan Non Verbal, pelatihan dan pengalaman terhadap kinerja karyawan KUD Karangploso, Kabupaten Malang. Selain faktor Komunikasi Verbal dan Non Verbal dan pengalaman kerja, iklim organisasi dan struktur organisasi juga berpengaruh terhadap karyawan kantor Dinas pemukiman dan Tata Kota di Surabaya (Agustinus,

2001). Hasil penelitian Mashud (2001) tentang kinerja karyawan pada kantor Dinas Komunikasi Verbal dan Non Verbal Nasional di Donggala menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh pelatihan yang diperoleh para pegawai. Pada PT Semen Tonasa Sulawesi Selatan, faktor pelatihan berpengaruh nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan dibandingkan dengan Komunikasi Verbal dan Non Verbal dan motivasi dari karyawan (Hasanuddin, 2003).

Peran penting sebuah komunikasi dalam penyampaian informasi dalam aktivitas kerja menuntut suatu kemampuan teknis penyampaian informasi yang tepat yang menjadikan sebuah komunikasi yang terarah dan praktis sehingga dapat memberikan nilai positif dalam pelaksanaan pelatihan yang diterapkan oleh perusahaan sehingga diharapkan target pencapaian keberhasilan pelatihan tersebut dapat terpenuhi.

Merujuk pada uraian di atas maka dalam peneliti ingin mengkaji tentang “Implikasi Model Komunikasi Verbal dan Nonverbal terhadap Keberhasilan Pelatihan Karyawan

pada KUD. Karangploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur“, yang kemudian menjadikan topik atau judul dalam penelitian ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar kontribusi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal berpengaruh signifikan secara serentak (simultan) terhadap keberhasilan pelatihan karyawan?
2. Seberapa besar kontribusi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal berpengaruh signifikan secara terpisah (parsial) terhadap keberhasilan pelatihan karyawan ?
3. Manakah diantara Variabel komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang mempunyai kontribusi paling dominan mempengaruhi keberhasilan pelatihan karyawan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka dapat disajikan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal mempunyai kontribusi secara serentak (simultan) terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.

2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal mempunyai kontribusi secara terpisah (parsial) terhadap keberhasilan pelatihan karyawan.

3. Untuk mengetahui diantara Variabel komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang mempunyai kontribusi paling dominan mempengaruhi keberhasilan pelatihan karyawan .

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebagai kelanjutan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan terkait,

Dapat memberikan tambahan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai pentingnya peran komunikasi yang digunakan dalam pencapaian keberhasilan pelatihan yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

2. Bagi lingkungan akademisi

Luaran dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah yang mampu memberikan wawasan dan paradigma baru terkait pokok kajian yang sesuai dan juga sebagai dokumentasi pustaka di tingkat fakultas dan universitas.

### 3. Bagi Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai sumber rujukan dalam menambah pengetahuan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan dalam memecahkan masalah yang serupa dengan kajian tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktif*, Jakarta : PT Asdi mahasatya
- Avina, Diah Ayu Amalia. 2005. *Pengaruh Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam pelatihan Terhadap Keberhasilan Pelatihan Tenaga Kerja Wanita*, Skripsi Fakultas Ekonomi Brawijaya Malang
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid I*, Terjemahan oleh Paramitha Rahayu. Jakarta : PT. Indeks
- Effendy, Onong Uchana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafah Komunikasi*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Filippo, B Edwin. 1995. *Manajemen Personalia Jilid 2*, Terjemahan oleh Moh Masud. Jakarta : Erlangga
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multi Variate dengan program SPSS* Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, Damodar N. 2004. *Ekonometrika Dasar*, Terjemahan. Jakarta : Erlangg
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi sara
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Handoko. 2001. *Training and Education*. Yogyakarta : BPFE
- Kerlinger, Fred N. 2002. *Asas-asas Penelitian Behavioral Edisi II, I* Terjemahan Yogyakarta : Gajah Mada Univercity Press
- Moekijat. 1995. *Teori Komunikasi*. Bandung : PT Mandar Maju
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosidakarya
- Priyatno, Duwi. 2010 *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*
- Tanya jawab Ujian Pendaran*. Penerbit Gaava Media. Yogyakarta
- Notoatmodjo. 2009. *Prosedur Pelatihan secara Efektif dan Efisien*. Jakarta. Erlangga

Himstreet dan Bety,Purwanto,2006.Komunikasi Verbal.Jakarta : Erlangga

Widjaja.2000.Ilmu Komunikasi : Pengantar Studi Edisi Revisi., Jakarta : PT Rineka

Jaya