

**PENGARUH KOMUNIKASI VERBAL, KOMUNIKASI  
NONVERBAL DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA BANK BRI UNIT KABANJAHE**

**SKRIPSI**

Oleh:

**RINDY ALECIA SEMBIRING  
NIM: 137111176**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2017**

**INFLUENCE OF VERBAL, NONVERBAL COMMUNICATION  
AND TRAINING ON EMPLOYEES PERFORMANCE AT UNIT  
OF BRI IN KABANJAHE**

**FINAL RESEARCH**

By:

**RINDY ALECIA SEMBIRING  
NIM : 137111176**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2017**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI VERBAL, KOMUNIKASI NON  
VERBAL DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA BANK BRI UNIT KABANJAHE**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh:

**Rindy Alecia Sembiring**  
**137111176**

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Dosen Pembimbing II,

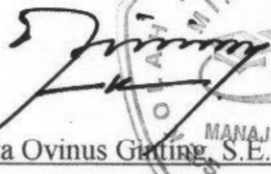


(Pioner Pelawati, S.E., M.Si.)

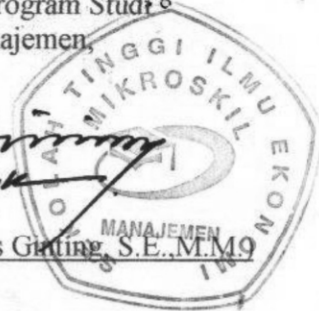
Medan, April 2017

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
Manajemen,



(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Rindy Alecia Sembiring  
NIM : 137111176  
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Komunikasi Verbal, Komunikasi Nonverbal Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Unit Kabanjahe.

Tempat Penelitian : BRI Unit Kota , BRI Unit Tiga Baru, BRI Unit Lau Cimba

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Veteran No.2, Jl. Kapten Pala Bangun No.18, Jl. Kapten Bangsi Sembiring No.152, Kabanjahe

No.Telepon Tempat Penelitian : 085261146435, 0628-7003260, 0628-20278

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yaitu **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu , demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, April 2017

Saya yang membuat pernyataan,



  
(Rindy Alecia Sembiring)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Verbal (X1), Komunikasi Nonverbal (X2) dan Pelatihan (X3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Bank BRI Unit Kabanjahe. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 35 responden Karyawan Bank BRI Unit Kabanjahe yang diperoleh menggunakan teknik sampel jenuh. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengujian secara parsial yaitu uji t menunjukkan bahwa variabel komunikasi verbal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, variabel komunikasi nonverbal berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan variabel pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya hasil uji secara simultan atau uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adjusted r square menunjukkan bahwa komunikasi verbal, komunikasi nonverbal dan pelatihan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel kinerja karyawan adalah sebesar 43.9% dan sisanya sebesar 56.1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Komunikasi Verbal, Komunikasi Nonverbal, Pelatihan, Kinerja Karyawan**

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## ABSTRACT

*This research aims to know the influence of verbal, nonverbal communication and training on employees performance at unit of Bank bri in kabanjahe. This research was conducted by questionere method to the 35 respondents on employees performance at Unit of BRI in Kabanjahe by using sampling jenuh. The method of data analyzing is used quantitative descriptive . Analyze t-test show that the verbal communication variable did not have influence towards employees performance, nonverbal communication variable have a influence towards employees performance and training variable did not have influence towards employees performance. Then F-test shows the verbal communication, nonverbal communication and training variables are have influence towards employees performance. Adjust r square shows that verbal, nonverbal communication and training are can explain variation towards employees performance is for 43.9% while the 56.1% is explained by other variables which is not observed in this research.*

*Keyword: Verbal Communication, Nonverbal Communication, Training , Employees Performance*



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Komunikasi Verbal, Komunikasi Nonverbal dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Unit Kabanjahe”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan sekaligus sebagai Ketua STIE- Mikroskil Medan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE – Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
5. Ibu Maggee Senata, S.E. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan
6. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku dosen wali saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
7. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya.
8. Ibu Helpina, Bapak Astra Tarigan dan Bapak Roy Sembiring selaku karyawan di Bank BRI unit Kabanjahe yang telah mengijinkan saya untuk menyebarkan kuesioner.
9. Seluruh Karyawan atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang saya bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

10. Orang tua saya, Bapak Swasta Daud Sembiring dan Ibu Muliana Br Tarigan yang selalu memberikan doa , dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga dan Abang saya Andre Leonard Sembiring yang selalu memberikan saya dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi saya.
11. Teman-teman seperjuangan saya Govinda Simbolon, Lando Tampubolon, Rio Sergio Simbolon, Maria Harianja, Fitriani Purba, Blandina Siringo-ringo, dan Rumondang Tamba yang selalu memberi saya dukungan. Suci Pertiwi, Dian Novita Sari yang selalu memberi saya masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Sahabat-Sahabat saya Franciska Yeditya, Natalia Pepayosa, Onasis, Maya Purba, Elita Marselina, Inka Lipta Surbakti, Ricky Arihta, Jimmy Fradys dan Vicky Ginting yang selalu memberikan doa, dukungan dan saran kepada saya.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, April 2017

Penulis,

(Rindy Alecia Sembiring)



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Originalitas .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA .....	7
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Komunikasi .....	7
2.1.1.1. Pengertian Komunikasi .....	7
2.1.1.2. Bentuk Dasar Komunikasi .....	7
2.1.1.3. Proses Komunikasi .....	9
2.1.1.4. Munculnya Kesalahpahaman Komunikasi .....	10
2.1.1.5. Pengaruh Komunikasi .....	11
2.1.1.6. Dasar-Dasar Komunikasi Efektif .....	12
2.1.2. Pelatihan .....	14
2.1.2.1. Pengertian Pelatihan .....	14
2.1.2.2. Metode Pelatihan .....	14
2.1.2.3. Menganalisis Kebutuhan Pelatihan .....	17
2.1.2.4. Efek Pelatihan Yang Diukur .....	18
2.1.2.5. Indikator Pelatihan .....	18

2.1.3. Kinerja .....	19
2.1.3.1. Pengertian Kinerja .....	19
2.1.3.2. Teknik-Teknik Penilaian Kinerja .....	19
2.1.3.3. Alasan Penilaian Kinerja .....	20
2.1.3.4. Tahapan Dalam Penilaian Kinerja .....	21
2.1.3.5. Indikator kinerja .....	21
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	21
2.3. Kerangka Konseptual .....	24
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	27
3.2. Objek Penelitian .....	27
3.3. Populasi dan Sampel .....	27
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	29
3.6. Metode Analisis Data .....	32
3.6.1. Analisis Deskriptif .....	32
3.6.2. Uji Kualitas Data .....	32
3.6.2.1. Uji Validitas .....	32
3.6.2.2. Uji Reliabilitas .....	33
3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.3.1. Uji Multikolinearitas .....	33
3.6.3.2. Uji Normalitas .....	33
3.6.3.3. Uji Heterokedastisitas .....	34
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
3.6.5. Uji Hipotesis.....	35
3.6.5.1. Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	35
3.6.5.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
3.6.5.3. Pengujian Secara Parsial (Uji T) .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	37
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	37

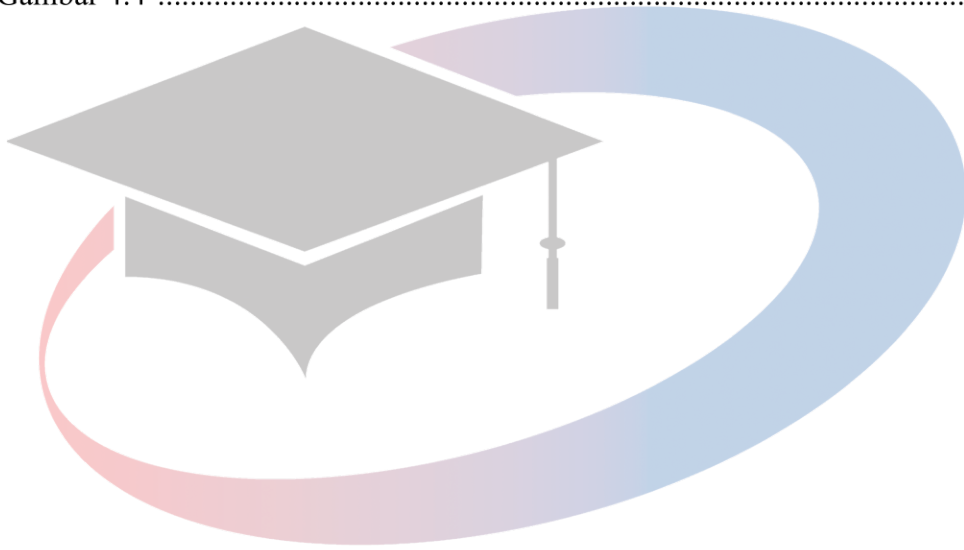
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	42
4.1.3. Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	43
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif .....	45
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data .....	49
4.1.5.1. Uji Validitas .....	49
4.1.5.2. Uji Reliabilitas .....	50
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	51
4.1.6.1. Uji Normalitas .....	51
4.1.6.2. Uji Multikolinearitas .....	53
4.1.6.3. Uji Heterokedastisitas .....	53
4.1.7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis .....	58
4.1.8.1. Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	58
4.1.8.2. Pengujian Secara Parsial (Uji T) .....	58
4.1.8.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
4.2. Pembahasan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Review Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1. Skala Likert .....	28
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	42
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	44
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	45
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi Verbal .....	46
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi Nonverbal .....	47
Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelatihan .....	48
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan .....	49
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 4.15. Hasil Uji Glejser .....	56
Tabel 4.16. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F) .....	58
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t) .....	59
Tabel 4.19. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	24
Gambar 4.1 .....	38
Gambar 4.2 .....	51
Gambar 4.3 .....	52
Gambar 4.4 .....	55



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden .....	73
Lampiran 3. Hasil Statistik Deskriptif .....	77
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	81
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis .....	85
Lampiran 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	86
Lampiran 9. Tabel Distribusi .....	87



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL