Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT Pegadaian Cabang Dompu

M. Ikbal[1*], Rafidin[2]

[1,2] *Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Indonesia*

Abstrak

Efektivitas kerja karyawan merupakan penentu keberhasilan sasaran perusahaan, khususnya pada sektor jasa yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menginvestigasi dampak interaksi internal dan nilai organisasi terhadap efektivitas kerja. Kesenjangan antara standar kompetensi ideal dengan realitas praktik harian di lapangan masih menjadi tantangan tersendiri, sehingga memunculkan pertanyaan penelitian: sejauh mana komunikasi dan budaya organisasi memengaruhi efektivitas kerja karyawan di PT Pegadaian Cabang Dompu? Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan berfokus pada spesifik unit kerja melalui perpaduan evaluasi pencapaian target teknis kuantitatif dan manifestasi kompetensi perilaku, konteks operasional yang masih memerlukan tinjauan secara terpadu. Pendekatan kuantitatif deskriptif diterapkan dengan instrumen kuesioner kepada 70 karyawan melalui teknik sampel jenuh, yang selanjutnya diuji menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil empiris membuktikan bahwa komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja, baik secara parsial maupun simultan. Interaksi internal yang transparan serta tata nilai perusahaan yang kuat terbukti memfasilitasi kelancaran tugas harian. Kesimpulannya, perpaduan kedua variabel ini krusial sebagai motor penggerak kinerja karyawan. Implikasinya, manajemen perlu memelihara saluran komunikasi yang terbuka dan terus menginternalisasikan budaya kerja demi mengoptimalkan pelayanan operasional.

Informasi Artikel

Correspondence:
M. Ikbal
m.ikbal020103@gmail.com

Kata kunci:
Komunikasi;
Budaya Organisasi;
Efektivitas Kerja;
Manajemen Sumber Daya Manusia;
Kinerja Karyawan.

DOI:
https://doi.org/10.69666/napcg177

1. PENDAHULUAN

Efektivitas kerja karyawan merupakan ujung tombak dalam pencapaian tujuan suatu organisasi dan penentu utama keberhasilan manajemen sumber daya manusia (Saptaria et al., 2022). Organisasi dapat mencapai tujuannya secara optimal apabila didukung oleh sumber daya manusia yang andal, terampil, dan berkualitas (Mahmud, 2024; Firmansyah et al., 2026). Dalam diskursus global, praktik manajemen sumber daya manusia yang diimplementasikan secara komprehensif terbukti secara empiris tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional,

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

tetapi juga mendorong keterlibatan dan efektivitas karyawan secara holistik (Guest, 2017). Menurut Kusdi (2009), efektivitas kerja adalah sejauh mana organisasi mencapai berbagai sasaran jangka pendek dan tujuan jangka panjang yang telah ditetapkan, yang mencerminkan konstituen strategis serta tahap pertumbuhan organisasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Argyris (dalam Tangkilisan, 2005) yang mendefinisikan efektivitas kerja sebagai kesinambungan pencapaian tujuan melalui pemanfaatan tenaga manusia secara optimal. Dengan demikian, penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu, efisien dalam penggunaan biaya, serta tercapainya kualitas yang diharapkan menjadi indikator utama bahwa seorang karyawan telah bekerja secara efektif.

Tercapainya tingkat efektivitas kerja yang tinggi tidak lepas dari dukungan fasilitas, sistem kerja, serta lingkungan interaksi di dalam organisasi tersebut, yang secara teoretis maupun empiris dipengaruhi kuat oleh komunikasi dan budaya organisasi (Fitriani & Ananda, 2023; Hadi et al., 2024; Hakim, 2015; Magniatun & Mahmud, 2025; Mahmud et al., 2024; Nuraini et al., 2025; Sinaga, 2020; Solihin et al., 2026; Suryani, 2025). Dalam melaksanakan tugasnya, seorang karyawan tidak beroperasi di dalam ruang hampa; penyelesaian tugas selalu membutuhkan interaksi dengan pihak lain, baik dengan sesama rekan kerja maupun pimpinan (Mahmud et al., 2023). Pembentukan budaya kerja yang ideal ini tidak terlepas dari peran kepemimpinan, penanaman tata nilai yang konsisten, serta motivasi yang kuat (Ali et al., 2023). Di sinilah budaya organisasi hadir sebagai nilai dan kondisi umum yang membentuk sikap positif karyawan terhadap kehidupan organisasionalnya (Budiyono et al., 2026; Mahmud, 2025; Robbins, 2003; Saptaria et al., 2026; Winarsih, 2025). Budaya organisasi yang kuat dan adaptif berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial yang memandu perilaku karyawan, memoderasi stres kerja, dan memastikan setiap tindakan individu selaras dengan tujuan strategis perusahaan (Chatman & O'Reilly, 2016; Meng & Berger, 2019). Apabila nilai-nilai budaya dan dukungan sarana prasarana berjalan beriringan dengan motivasi serta loyalitas dari setiap unsur organisasi, maka setiap aktivitas yang dialokasikan akan memberikan kontribusi prestasi kerja yang optimal bagi perusahaan, karyawan, maupun masyarakat luas (Steers et al., 2010; Steers & Sánchez-Runde, 2017).

Sebagai elemen penggerak budaya kerja dan operasional harian, komunikasi menempati posisi yang sangat vital. Komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan memastikan instruksi, pemahaman tugas, serta evaluasi kerja dapat tersampaikan dengan baik. Menurut Mathis dan Jackson (2011) kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari seberapa efektif produk dan layanan diteruskan kepada pelanggan, di mana hal ini sangat ditunjang oleh kelancaran komunikasi internal. Studi kontemporer menunjukkan bahwa komunikasi internal yang transparan, asertif, dan dua arah dari pihak manajemen secara signifikan memediasi kepercayaan karyawan, mengurangi ketidakpastian informasi, serta mendorong keterbukaan terhadap pencapaian target kerja yang lebih tinggi (Men, 2014; Yue et al., 2021). Kesediaan pihak manajer untuk mendengar, memahami, dan mengakui prestasi karyawannya sangat berperan dalam menumbuhkan kepuasan kerja. Sebaliknya, komunikasi yang buruk akan menghambat peningkatan kinerja dan produktivitas, karena dapat menimbulkan demotivasi serta ketidakjelasan arah dalam pelaksanaan tugas pokok karyawan.

Konteks investigasi pada penelitian ini difokuskan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Dompu, yang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berorientasi pada pelayanan jasa untuk membantu kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah. Mengingat produk utama yang dihasilkan berupa jasa, kepuasan pelanggan dan kecepatan pelayanan menjadi prioritas utama yang sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Untuk mengukur hal tersebut, PT Pegadaian Cabang Dompu menerapkan dua faktor penilaian kinerja, yaitu faktor uraian tugas yang berfokus pada pencapaian target kuantitatif dan waktu; serta faktor kompetensi individu yang mencakup integritas, orientasi melayani, kemampuan

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

adaptasi, membangun hubungan, serta kerja sama tim. Kesimpulan kerja karyawan di perusahaan ini merupakan hasil akhir perpaduan antara capaian tugas teknis dan manifestasi kompetensi perilaku tersebut.

Meskipun sistem penilaian telah terstruktur dengan baik, pencapaian target efektivitas di lapangan pada realitasnya masih memerlukan evaluasi mendalam. Berdasarkan data pra-penelitian di PT Pegadaian Cabang Dompu, ditemukan adanya indikasi penurunan efektivitas kerja, yang ditunjukkan oleh adanya tingkat keterlambatan penyelesaian administrasi operasional sekitar 9% per bulan terkait pelayanan. Fakta lapangan ini memperkuat urgensi untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara standar kompetensi ideal seperti kerja sama dan adaptasi dengan realitas praktik komunikasi serta internalisasi budaya kerja sehari-hari di kantor cabang tersebut. Pemahaman terhadap literatur menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang bermuara pada efisiensi biaya dan tingginya produktivitas layanan hanya bisa tercapai jika didukung oleh ekosistem komunikasi yang transparan dan budaya kerja yang kuat. Oleh karena itu, kajian secara spesifik pada unit kerja ini menjadi sangat relevan untuk melihat sejauh mana dinamika komunikasi dan budaya organisasi secara nyata memfasilitasi atau justru menghambat capaian tujuan PT Pegadaian Cabang Dompu.

Berdasarkan rasionalisasi masalah dan latar belakang teoretis yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan menganalisis dampak dari faktor interaksi internal dan nilai organisasi terhadap efektivitas kerja. Hipotesis penelitian ini menduga bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi serta budaya organisasi terhadap efektivitas kerja karyawan secara simultan maupun parsial. Untuk mengkaji hal tersebut, penulis menuangkannya ke dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Pegadaian Cabang Dompu NTB)." Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia sekaligus memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan dalam mengoptimalkan potensi karyawannya.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain riset deskriptif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dipilih karena metodenya yang sistematis dan terstruktur dalam menguji hipotesis mengenai hubungan antarvariabel (Sugiyono, 2019). Konteks penelitian dilaksanakan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Dompu dengan unit analisis berupa individu karyawan yang bekerja pada instansi tersebut. Populasi sasaran dalam penelitian ini berjumlah 70 orang karyawan. Mengingat jumlah populasi yang relatif terjangkau, desain sampel yang diterapkan adalah teknik sampling jenuh (sensus), di mana seluruh anggota populasi ditarik sebagai sampel. Rujukan pada metode sensus ini merupakan langkah yang sangat disarankan untuk populasi di bawah 100 orang (Ferdinand, 2014), karena meminimalkan kesalahan generalisasi, sehingga profil responden dan data yang dianalisis nantinya akan merepresentasikan dinamika kerja di lingkungan perusahaan secara sangat akurat.

Proses pengumpulan data dirancang menggunakan sumber data primer dan sekunder untuk memastikan data yang diperoleh valid, relevan, dan mutakhir. Data primer dikumpulkan secara langsung melalui instrumen utama berupa penyebaran kuesioner terstruktur kepada responden. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi internal perusahaan, seperti struktur organisasi dan laporan kepegawaian yang mendukung konteks penelitian. Dalam hal pengukuran, variabel independen yang terdiri dari Komunikasi (X1) dan Budaya Organisasi (X2), serta variabel dependen yaitu Efektivitas Kerja (Y), dioperasionalisasikan

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

menggunakan instrumen Skala Likert berskala 1 hingga 5 (dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Alternatif pengukuran ini, menurut Sugiyono (2019), dinilai paling presisi dan relevan untuk mengkuantifikasi indikator-indikator sikap, persepsi, dan perilaku karyawan secara konsisten dan terukur.

Untuk mengestimasi hubungan tersebut, metode analisis data yang diterapkan adalah analisis regresi linear berganda yang secara teoretis sangat relevan untuk mengevaluasi pengaruh simultan maupun parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Sebelum pemodelan regresi dilakukan, instrumen terlebih dahulu divalidasi melalui uji kelayakan data korelasi *Pearson* dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*) serta uji asumsi klasik yang mencakup normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi guna memastikan model terbebas dari bias statistik (Arikunto, 2016; Ghozali, 2018). Pendekatan analisis dari model utama ini dirumuskan melalui persamaan regresi berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dalam persamaan (1) tersebut, Y melambangkan efektivitas kerja, a adalah konstanta, b1 dan b2 merupakan koefisien arah regresi, X1 dan X2 merepresentasikan komunikasi dan budaya organisasi, serta e melambangkan standar error pengganggu. Langkah analisis selanjutnya diakhiri dengan pengujian hipotesis yang meliputi uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan penjelas model, Uji F untuk signifikansi simultan, serta Uji t untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel pada taraf signifikansi 5%.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Analisis

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	40	57,14%
	Perempuan	30	42,86%
Usia	20 – 29 Tahun	12	17,14%
	30 – 39 Tahun	34	48,57%
	40 – 49 Tahun	18	25,71%
	> 50 Tahun	6	8,57%
Tingkat Pendidikan	SMA/Sederajat	18	25,71%
	Diploma (D3)	9	12,86%
	Sarjana (S1)	43	61,43%
	Magister (S2)	-	
Pengalaman Kerja	< 2 Tahun	3	4,29%
	2 – 5 Tahun	23	32,86%
	6 – 10 Tahun	29	41,43%
	> 10 Tahun	15	21,43%

Sumber: Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas karyawan yang menjadi sampel penelitian adalah laki-laki sebanyak 40 orang (57,14%), sedangkan perempuan berjumlah 30 orang (42,86%). Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 30–39 tahun sebanyak 34 orang (48,57%), sementara kelompok usia terkecil adalah responden yang berusia di atas 50 tahun dengan persentase 8,57%. Selanjutnya, latar belakang pendidikan tenaga kerja didominasi oleh lulusan Sarjana (S1) sejumlah 43 orang (61,43%), disusul oleh lulusan SMA/Sederajat (25,71%) dan Diploma/D3 (12,86%), tanpa adanya responden berpendidikan Magister (S2).

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Dilihat dari tingkat pengalaman kerja, porsi terbesar karyawan telah bekerja selama 6–10 tahun sebanyak 29 orang (41,43%) dan 2–5 tahun sebanyak 23 orang (32,86%), yang secara keseluruhan menunjukkan bahwa profil tipikal responden dalam penelitian ini didominasi oleh pekerja laki-laki berusia matang dengan pendidikan tingkat sarjana dan pengalaman kerja menengah

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Komunikasi (X1)	X1.1	0,460	0,235	Valid
	X1.2	0,496	0,235	Valid
	X1.3	0,336	0,235	Valid
	X1.4	0,357	0,235	Valid
	X1.5	0,334	0,235	Valid
	X1.6	0,480	0,235	Valid
	X1.7	0,406	0,235	Valid
	X1.8	0,473	0,235	Valid
Budaya Organisasi (X2)	X2.1	0,370	0,235	Valid
	X2.2	0,361	0,235	Valid
	X2.3	0,368	0,235	Valid
	X2.4	0,417	0,235	Valid
	X2.5	0,419	0,235	Valid
	X2.6	0,360	0,235	Valid
Efektivitas Kerja (Y)	Y1	0,551	0,235	Valid
	Y2	0,425	0,235	Valid
	Y3	0,413	0,235	Valid
	Y4	0,612	0,235	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas untuk seluruh item pernyataan pada instrumen variabel Komunikasi (8 item), Budaya Organisasi (6 item), dan Efektivitas Kerja (4 item). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *R Hitung* dari masing-masing item terhadap *R Tabel* yang bernilai 0,235. Karena seluruh item pernyataan dari ketiga variabel tersebut memiliki nilai *R Hitung* yang lebih besar dari *R Tabel* (>0,235), maka semua item kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur yang tepat untuk analisis penelitian lebih lanjut.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of item	Standard	Keterangan
Komunikasi (X1)	0,788	8	0,6	Reliabel
Budaya Organisasi (X2)	0,940	6	0,6	Reliabel
Efektivitas Kerja (Y)	0,690	4	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian, yakni Komunikasi (0,788), Budaya Organisasi (0,940), dan Efektivitas Kerja (0,690), dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang melebihi standar minimal 0,6. Hal ini membuktikan bahwa instrumen kuesioner tersebut konsisten dan layak digunakan untuk tahapan analisis selanjutnya.

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*).

	Unstandardized Residual	Alpha
N	70	0,05
Asymp. Signifikansi (2- tailed)	0,059	0,05

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian normalitas terhadap nilai *unstandardized residual* dari 70 sampel responden, diperoleh nilai *Asymp. Signifikansi (2-tailed)* sebesar 0,059. Karena perolehan nilai signifikansi tersebut lebih besar daripada batas standar *Alpha* yang ditetapkan, yakni sebesar 0,05 (0,059 > 0,05), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data residual dalam penelitian ini telah berdistribusi secara normal. Terpenuhinya syarat asumsi dasar ini sekaligus menegaskan bahwa model regresi yang dibangun sudah valid, terbebas dari bias distribusi data, dan sepenuhnya layak untuk dilanjutkan ke tahap pengujian hipotesis berikutnya.

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
Komunikasi (X1)	0,944	1.059
Budaya Organisasi (X2)	0,944	1.059

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa variabel Komunikasi (X1) dan Budaya Organisasi (X2) masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,944 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,059. Karena nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas atau tidak ada korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Alpha	Keterangan
Komunikasi (X1)	0,06	0,05	Tdk Terjadi Heteroskedastisitas
Budaya Organisasi (X2)	0,07	0,05	Tdk Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa variabel Komunikasi (X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,06 dan variabel Budaya Organisasi (X2) sebesar 0,07. Sesuai dengan keterangan yang tercantum pada tabel tersebut, kedua variabel disimpulkan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas apabila dibandingkan dengan nilai standar *Alpha* sebesar 0,05.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	β	Alpha	T- Hitung	Sig.T
Komunikasi (X1)	0,164	0,05	2,128	0,003
Budaya Organisasi (X2)	0,103	0,05	0,265	0,01
a. Variabel Dependen: Efektivitas Kerja (Y)				

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 7, variabel Komunikasi (X1) menunjukkan koefisien arah (β) sebesar 0,164 dengan tingkat signifikansi 0,003. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari batas *Alpha* 0,05, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja (Y). Selanjutnya, variabel Budaya Organisasi (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,103 dengan tingkat signifikansi 0,01 yang juga berada di bawah 0,05. Hal ini

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

menunjukkan bahwa Budaya Organisasi turut memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja karyawan pada model tersebut.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	**R**	**R Square**	**Adjusted R Square**	**Std. Error of the Estimate**
1	,258[a]	,067	,039	1,052

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 8, variabel Komunikasi dan Budaya Organisasi secara bersama-sama hanya memberikan kontribusi sebesar 6,7% (R Square = 0,067) terhadap variabel Efektivitas Kerja dengan tingkat korelasi positif yang lemah (R = 0,258). Sebagian besar sisanya, yakni sebesar 93,3%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti di dalam model penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA[a]						
Model		**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
1	Regression	5,279	2	2,639	2,387	0,02[b]
	Residual	74,093	67	1,106		
	Total	79,371	69			

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai F hitung sebesar 2,387 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,02. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari batas toleransi *Alpha* 0,05 (0,02 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi dan Budaya Organisasi secara bersama-sama (simultan) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Efektivitas Kerja.

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients[a]						
Model		**Unstandardized Coefficients**		Standardized Coefficients	**t**	**Sig.**
		B	**Std. Error**	**β**		
1	(Constant)	11,933	3,663		3,257	0,002
	Komunikasi	0,164	0,077	0,259	2,128	0,003
	Budaya Organisasi	0,030	0,121	0,023	0,265	0,01

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 10, variabel Komunikasi memperoleh nilai t-hitung sebesar 2,128 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari batas toleransi *Alpha* 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja. Selanjutnya, variabel Budaya Organisasi menunjukkan nilai t-hitung sebesar 0,265 dengan tingkat signifikansi 0,01. Karena nilai signifikansinya juga berada di bawah 0,05, maka Budaya Organisasi secara parsial turut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Kerja karyawan.

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Efektivitas Kerja (H1)

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial pada Tabel 10, terbukti bahwa komunikasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan, dengan perolehan tingkat signifikansi sebesar 0,003 yang berada di bawah batas standar 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi menempati posisi yang sangat vital sebagai elemen penggerak budaya kerja dan operasional harian di dalam perusahaan. Karyawan dalam melaksanakan tugasnya tidak pernah beroperasi di dalam ruang hampa, melainkan selalu membutuhkan kelancaran interaksi dengan pihak lain, baik pimpinan maupun sesama rekan kerja. Hal ini ditegaskan oleh teori Mathis dan Jackson (2011) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi sangat ditunjang oleh kelancaran komunikasi internal, di mana instruksi, pemahaman tugas, serta evaluasi kerja dapat tersampaikan dengan baik kepada bawahan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dalam organisasi terbukti dapat menimbulkan ketidakjelasan arah pelaksanaan tugas pokok serta memicu demotivasi kerja karyawan. Lebih dari itu, temuan ini sangat relevan dengan diskursus literatur global yang membuktikan bahwa komunikasi internal yang strategis dan transparan dari pihak manajemen mampu membangun kepercayaan secara signifikan, mereduksi ambiguitas informasi operasional, dan mendorong keterbukaan karyawan untuk mencapai target kinerja yang lebih menantang (Men, 2014; Yue et al., 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dan semakin memperkuat temuan yang dilakukan oleh Hadi et al. (2024), Fitriani dan Ananda (2023), serta Sinaga (2020), yang secara konsisten membuktikan bahwa efektivitas kerja dipengaruhi kuat oleh faktor interaksi teoretis maupun empiris, yakni komunikasi. Bagi unit kerja seperti PT Pegadaian Cabang Dompu yang berfokus pada kualitas pelayanan jasa kepada masyarakat, ekosistem komunikasi yang transparan menjadi fasilitas penting dalam mendorong efisiensi organisasi. Kesediaan manajer untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui prestasi tenaga kerjanya sangat berperan dalam menumbuhkan kepuasan kerja yang berujung pada tingginya produktivitas dan kecepatan layanan. Dengan terbangunnya interaksi internal yang baik, karyawan dapat lebih mudah mencapai standar kompetensi individu yang dicanangkan perusahaan, seperti kerja sama tim, adaptasi, serta kecepatan dalam mencapai target waktu kuantitatif yang telah ditetapkan.

3.2.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja (H2)

Hasil uji statistik secara parsial pada Tabel 10 menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan, ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,01 yang berada di bawah standar kelayakan 0,05. Temuan ini membuktikan bahwa penanaman tata nilai yang konsisten dan lingkungan kerja yang kondusif merupakan fondasi utama bagi tercapainya sasaran perusahaan. Robbins (2003) menegaskan bahwa budaya organisasi hadir sebagai nilai dan kondisi umum yang secara langsung membentuk sikap positif karyawan terhadap kehidupan organisasional dan pelaksanaan tugas pokoknya. Apabila internalisasi nilai-nilai budaya ini berjalan beriringan dengan dukungan sarana prasarana serta motivasi dari setiap unsur organisasi, maka setiap aktivitas yang dikerjakan karyawan akan memberikan kontribusi prestasi dan efektivitas kerja yang optimal (Steers et al., 2010; Steers & Sánchez-Runde, 2017). Budaya organisasi yang adaptif berfungsi layaknya mekanisme kontrol sosial tak kasat mata yang efektif memandu perilaku harian, meminimalkan tingkat stres kerja, dan memastikan bahwa setiap tindakan individu terkalibrasi dengan arah strategis perusahaan (Chatman & O'Reilly, 2016; Meng & Berger, 2019).

Dampak signifikan budaya organisasi ini sejalan dan semakin diperkuat penelitian dari Hakim (2015), Sinaga (2020), serta Fitriani dan Ananda (2023), yang secara konsisten

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

menemukan bahwa efektivitas dan peningkatan kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh budaya yang mengakar di tempat kerja. Di samping itu, kajian mutakhir dari Winarsih (2025) dan Mahmud et al. (2024) juga menyoroti bahwa budaya kerja yang kuat tidak terlepas dari peran pemimpin dalam menumbuhkan nilai-nilai positif secara berkesinambungan. Khususnya pada konteks PT Pegadaian Cabang Dompu yang berorientasi pada pelayanan jasa, manifestasi budaya organisasi seperti integritas, orientasi melayani, dan kemampuan adaptasi terbukti mampu menjembatani pencapaian target teknis perusahaan. Dengan internalisasi budaya yang baik, standar kompetensi ideal perusahaan dapat diterapkan menjadi realitas praktik harian yang mempercepat penyelesaian tugas dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

3.2.3 Pengaruh Simultan terhadap Efektivitas Kerja (H3)

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan (Uji F) pada Tabel 9, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,02 yang jauh lebih kecil dari batas toleransi 0,05. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, yang berarti variabel komunikasi dan budaya organisasi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan. Secara teoretis, pencapaian tingkat efektivitas kerja yang tinggi di suatu instansi tidak akan lepas dari dukungan sistem kerja dan lingkungan interaksi yang saling melengkapi. Kombinasi antara kelancaran komunikasi dan penanaman tata nilai perusahaan (budaya organisasi) inilah yang menjadi motor penggerak operasional harian sehingga sasaran jangka pendek maupun panjang organisasi dapat tercapai secara optimal, sebagaimana ditegaskan oleh pandangan Kusdi (2009). Dalam kerangka analitis manajemen kontemporer, perpaduan sistem interaksi (komunikasi) dan tata nilai (budaya) ini mencerminkan implementasi praktik manajemen sumber daya manusia yang komprehensif, yang tidak hanya memacu efisiensi operasional secara teknis, tetapi juga menjamin keterlibatan dan efektivitas karyawan secara holistik (Guest, 2017). Meskipun berdasarkan uji koefisien determinasi kontribusi gabungan kedua variabel ini sebesar 6,7%, perpaduannya terbukti tetap penting sebagai fondasi dasar bagi karyawan dalam merampungkan pekerjaannya.

Pengaruh bersama dari kedua faktor ini sejalan dan semakin memperkuat kajian dari Hadi et al. (2024), Fitriani dan Ananda (2023), serta Sinaga (2020), yang secara konsisten membuktikan bahwa dinamika komunikasi dan budaya organisasi mampu memfasilitasi peningkatan capaian organisasi secara empiris. Khususnya pada operasional PT Pegadaian Cabang Dompu, keberhasilan karyawan dalam memenuhi standar penilaian kerja baik secara tugas teknis maupun kompetensi perilaku seperti orientasi melayani dan kerja sama tim sangat bergantung pada perpaduan kedua variabel ini. Ekosistem komunikasi internal yang transparan, ketika berjalan beriringan dengan budaya kerja yang kuat, pada akhirnya berkolaborasi secara nyata untuk mencegah demotivasi, menyamakan arah pelaksanaan tugas pokok, serta bermuara pada tingginya produktivitas dan kualitas pelayanan jasa kepada masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan budaya organisasi memiliki peran sentral dan terbukti secara nyata memfasilitasi pencapaian efektivitas kerja karyawan di PT Pegadaian Cabang Dompu. Secara parsial, komunikasi internal yang terjalin dengan lancar, transparan, dan dua arah memberikan dampak positif dalam memastikan kejelasan instruksi, kelancaran koordinasi tugas, serta mencegah demotivasi di kalangan pegawai. Di sisi lain, budaya organisasi yang tertanam dengan kuat tercermin dari

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

konsistensi penerapan nilai-nilai integritas dan orientasi pelayanan juga terbukti efektif dalam membentuk sikap kerja positif dan mempercepat pencapaian target layanan. Lebih lanjut, secara simultan, perpaduan antara ekosistem komunikasi yang saling mendukung dan budaya organisasi yang mengakar kuat terbukti saling berkolaborasi sebagai motor penggerak utama dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan secara keseluruhan.

Temuan studi ini memberikan implikasi penting bagi pihak manajemen perusahaan untuk senantiasa memelihara saluran komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan bawahan, serta terus menginternalisasikan nilai-nilai budaya kerja agar kualitas pelayanan tetap prima. Sementara itu, implikasi bagi riset selanjutnya adalah perlunya pengembangan dan perluasan model penelitian. Mengingat efektivitas kerja dalam penelitian ini masih banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor lain di luar model yang diuji, peneliti selanjutnya sangat disarankan untuk mengeksplorasi dan menambahkan variabel-variabel baru. Variabel tambahan seperti gaya kepemimpinan, kompensasi, lingkungan kerja fisik, komitmen organisasional, atau motivasi kerja perlu dilibatkan guna merumuskan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor penentu efektivitas kerja sumber daya manusia di masa mendatang.

5. REFERENSI

Ali, M. M., Ali, H., & Author, C. (2023). Faktor-faktor pembentuk budaya organisasi: Kepemimpinan, tata nilai, dan motivasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, *5*(2), 70–79.

Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.

Budiyono, H., Hayat, N., Fauzana, R., Permina, Y., Difinubun, M. F., Mahmud, Efendi, R., Adinegara, G. N. J., Natalina, S. A., Wangi, E. A., & Fachria, E. (2026). *Manajemen strategis dan perilaku organisasi*. PT Bhakti Karya Digital.

Chatman, J. A., & O'Reilly, C. A. (2016). Paradigm lost: Reinvigorating the study of organizational culture. *Research in Organizational Behavior, 36*, 199–224. https://doi.org/10.1016/j.riob.2016.11.004

Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen* (Edisi 5). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Firmansyah, Hayat, N., Difinubun, M. F., Shoalihin, Prayoga, D. S., Rafidin, & Mahmud. (2026). *Manajemen SDM di era industri*. PT Bhakti Karya Digital.

Fitriani, F., & Ananda, D. F. (2023). Pengaruh kompensasi, budaya organisasi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. MBA. *Media Bisnis*, *15*(1), 77–88. https://doi.org/10.34208/mb.v15i1.1881

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Guest, D. E. (2017). Human resource management and employee well-being: Towards a new analytic framework. *Human Resource Management Journal, 27*(1), 22–38. https://doi.org/10.1111/1748-8583.12139

Hadi, S., Ermanto, C., & Ali, A. (2024). Pengaruh komunikasi interpersonal, koordinasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bogor Tengah Kota Bogor.

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Antasena: Governance and Innovation Journal, *2*(1). https://doi.org/10.61332/antasena.v2i1.169

Hakim, A. (2015). Peran kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia di Wawotobi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *16*(1), 1. https://doi.org/10.30659/ekobis.16.1.1-11

Kusdi. (2009). *Teori organisasi dan administrasi*. Salemba Empat.

Magniatun, D., & Mahmud. (2025). Peran kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai: Komitmen organisasi sebagai mediator. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, *8*(2). https://jurnal.feb-umi.id/index.php/PARADOKS/article/view/1244

Mahmud. (2024). *Pengaruh kepemimpinan dan komitmen perusahaan terhadap kinerja karyawan*. PT. Narasi Kita Publishing.

Mahmud. (2025). *Spiritualitas dan budaya organisasi, melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi: Upaya peningkatan kinerja karyawan UMKM*. PT. Narasi Kita Publishing.

Mahmud, M., Shoalihin, S., & Hayat, N. (2023). Effects of transformational leadership on employee performance in business organizations: A systematic literature review. *Brilliant International Journal of Management and Tourism*, *3*(2). https://doi.org/10.55606/bijmt.v3i2.1274

Mahmud, Soetjipto, E. B., Mukhlis, I., & Sopiah. (2024). Workplace spirituality, organizational culture, and employee performance in Indonesian MSMEs: Examining the mediating roles of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, *11*(7), 362–394. https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0719

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human resource management* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.

Men, L. R. (2014). Strategic internal communication: Transformational leadership, communication channels, and employee satisfaction. *Management Communication Quarterly, 28*(2), 264–284. https://doi.org/10.1177/0893318914524536

Meng, J., & Berger, B. K. (2019). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public Relations Review, 45*(1), 64–75. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.11.002

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Nuraini, N., Mahmud, M., & Ramadhan, R. (2025). Model peningkatan kinerja pegawai berbasis budaya dan iklim organisasi. *YUME: Journal of Management*, *8*(2). https://doi.org/10.37531/yum.v8i2.9493

Robbins, S. P. (2003). *Perilaku organisasi*. PT Indeks Kelompok Gramedia.

Saptaria, L., Ambarwati, T., Mahmud, Zuana, M. M. M., Arisman, Zulpardisyah, & Pambudy, A. P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia: Strategi pengembangan human capital*. Pascal Books.

Saptaria, L., Hernanik, N. D., Mahmud, Firmansyah, Hayat, N., Rafidin, Martanto, Buniarto, E. A., & Gunartin. (2026). *Pengantar ilmu manajemen*. PT Penerbit Ruang Pustaka.

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Sinaga, S. (2020). Pengaruh komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Ilmiah METADATA*, *2*(1), 78–92. https://doi.org/10.47652/metadata.v2i1.21

Solihin, M., Mahmud, M., & Mauzu, F. (2026). Budaya organisasi, kompensasi, dan komitmen organisasional: Peran mediasi kepuasan kerja pada sektor publik. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, *17*(3), 1353–1361. https://doi.org/10.62398/probisnis.v17i03

Steers, R. M., & Sánchez-Runde, C. J. (2017). Culture, motivation, and work behavior. *The Blackwell Handbook of Cross-cultural Management*, 190–216.

Steers, R. M., Sanchez-Runde, C. J., & Nardon, L. (2010). *Management across cultures: Challenges and strategies*. Cambridge University Press.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suryani. (2025). Keterlibatan, loyalitas, dan kerjasama tim sebagai prediktor kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Dompu. *Berniaga: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *1*(1). https://jurnal.mnwtambora.com/niaga/article/view/1

Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Winarsih, N. (2025). Budaya organisasi, kepuasan, dan komitmen sebagai fondasi OCB: Studi empiris pada Pegadaian Dompu. *Berniaga: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *1*(1). https://jurnal.mnwtambora.com/niaga/article/view/2

Yue, C. A., Men, L. R., & Ferguson, M. A. (2021). Bridging transformational leadership, transparent communication, and employee openness to change: The mediating role of trust. *Public Relations Review, 47*(1), 101994. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101994