

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI, KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN
PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PEMBANTU DENAI MEDAN**

Lasma Ria Tampubolon¹ , Riko Fridolend Sianturi²
Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia
E-mail : lasmariatampubolon@unprimdn.ac.id

Abstract: *In improving the banking business, it is necessary to improve the quality of human resources to be able to provide the best service to customers. This is a note for management to be able to improve or increase the quality of employees to be able to achieve the desired goals. The development of human resources is an important thing that must be considered in the banking industry. To create employees who have high integrity, it must start from improving the performance of both the quantity and quality of employees. The aim of this research is to examine and analyze the influence of competency, communication skills and work experience on employee performance at PT Bank Rakyat Indonesia Medan Branch. The population studied was by selecting all employees of PT Bank Rakyat Indonesia Medan Branch to serve as sources of information and in filling out questionnaires. The number studied was 55 people. The method used in the research is multiple linear regression (Multiple Regression). The research results show that simultaneously competency, communication skills and work experience have a positive and significant effect on employee performance at PT Bank Rakyat Indonesia Medan Branch. Partially, intellectual ability has a positive and significant effect on employee performance, communication skills have a positive and significant effect on employee performance and competence has a positive and significant effect on employee performance at PT Bank Rakyat Indonesia Medan Branch.*

Keywords: *Competence, communication skills, work experience and employee performance*

PENDAHULUAN

Dunia perbankan merupakan industri dibidang jasa yang kemampuannya untuk dapat menjaga dan memberikan manfaat kepada dana yang dihimpun dan yang disalurkan kepada deposito maupun kredit, sehingga proses untuk melakukan yang terbaik perlu di pengaruhi dengan kinerja yang tinggi., kualitas pelayanan kepada nasabah dan tingkat kepercayaan. Dalam industri ini, sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan kinerja perusahaan dan tingkat kepuasan terhadap nasabah. Kualitas layanan pun kerap menjadi faktor yang dapat memengaruhi reputasi sebuah bank.

Dalam pengembangan terhadap sumber daya manusia merupakan harus diperhatikan di industri perbankan. Apalagi kini kian marak terjadi kasus penipuan yang kadang melibatkan pihak internal bank. Perusahaan dituntut untuk menciptakan karyawan berintegritas yang mampu memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan perusahaan.

Setiap perusahaan dipastikan memerlukan SDM atau sumber daya manusia yang handal dan siap bersaing dengan perusahaan lainnya. Perbankan pun tidak akan lepas dari adanya SDM yang benar-benar tangguh dan bersaing. Sumber daya manusia adalah sebagai penggerak usaha bagi bank, bila tidak ada sumber daya manusia, pastinya bank tidak akan bisa beroperasi.

Pihak perbankan pun juga tidak akan mau menggunakan SDM yang payah, tidak bisa bekerja dengan profesional dan memiliki loyalitas rendah. Hampir semua perusahaan perankan saat ini memiliki SDM yang handal, hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pada akhirnya bank bisa mendapatkan keuntungan yang jauh lebih besar. Perusahaan perbankan harus bisa menyiapkan sumber daya manusia yang benar-benar handal sedari dini agar bisa menghadapi persaingan dunia perbankan yang semakin ramai.

A. **P**Bank bukan hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pembiayaan kredit saja, namun bank juga memberikan layanan jasalain yang dibutuhkan masyarakat seperti halnya transfer sesama rekening, transfer antar rekening, melakukan kliring, RTGS, Giro dan lainnya. Dengan cukup banyaknya transaksi yang ada saat ini maka bank bisa memilih SDM yang benar-benar siap dan mampu untuk melakukan berbagai macam transaksi perbankan.

Faktor pelayanan yang diberikan karyawan bank kepada nasabah akan menentukan kesuksesan bank tersebut baik saat ini maupun di amsa mendatang. Bank tidak segan-segan untuk melakukan berbagai macam tindakan untuk mendapatkan SDM yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan bank saat ini. Manajemen SDM adalah salah satu bagian penting dari pengembangan SDM agar lebih produktif dan mampu menjalankan tugasnya dengan baik.

Dengan adanya manajemen sumber daya manusia tersebut, bagian kepegawaian bank akan lebih mudah untuk melakukan beberapa tindakan agar bisa mengelola SDM dengan baik. Bank bisa memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan secara terus-menerus agar kemampuan karyawan semakin meningkat.

Tujuan Penelitian

Untuk mengkaji dan menganalisis secara simultan dan parsial adanya pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Menurut Ramly (2021) Kinerja adalah prestasi kerja atau potensi yang sesungguhnya dicapai oleh karyawan. Menurut Suryani (2020) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Jusuf (2021) mafaat kinerja tidak hanya perusahaan dan manajer melainkan juga berguna untuk masing- masing individu anggota karyawan perusahaan.

Kompetensi karyawan

Menurut Jusup (2021) Kompetensi adalah karakter dasar yang dimiliki seseorang sebagai penyebab keefektifan dan hasil dalam

pekerjaannya.

Menurut Rahadi, dkk (2021) "Kompetensi" adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang diterapkan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan yang merupakan kunci terkait karyawan untuk mencapai hasil yang relevan dengan strategi bisnis organisasi. Menurut Jusup (2021) manfaat kompetensi merupakan penerapan keterampilan yang dimiliki seorang dalam bekerja secara otomatis mendapatkan pengakuan kualifikasi.

Menurut Tiwa (2022) Tujuan kompetensi memberikan hasil (output) yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi/perusahaan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.

Kemampuan komunikasi

Menurut Sudarmanto (2021) komunikasi adalah suatu tindakan untuk berbagi informasi, gagasan atau pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya untuk mencapai pemahaman yang sama. Menurut Siregar (2021) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang mencakup di dalamnya informasi dan makna. Gufey menyatakan bahwa dari individu atau sekumpulan orang yang dikatakan sebagai pengirim pesan kepada bagian lain yang menerima pesan. Menurut Sitti Roskina (2020) tujuan komunikasi yaitu untuk mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dan untuk menyampaikan informasi tentang nilai dan iklim organisasi.

Menurut Nainggolan (2021) Kemampuan Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan. Peran manajer sangat penting untuk fungsi ini dikarenakan manajer akan memberikan penilaian dan menyampaikan hasil kinerja karyawan apakah sudah sesuai dengan arahan yang disampaikannya atau tidak, serta memberikan evaluasi kepada karyawan bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

Pengalaman kerja

Menurut Sitti Roskina (2020) tujuan komunikasi yaitu untuk mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dan untuk menyampaikan

Kerangka Konseptual

Kerangka teoritis sebagai suatu model yang

informasi tentang nilai dan iklim organisasi. Menurut Nainggolan (2021) Kemampuan Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan. Peran manajer sangat penting untuk fungsi ini dikarenakan manajer akan memberikan penilaian dan menyampaikan hasil kinerja karyawan apakah sudah sesuai dengan arahan yang disampaikannya atau tidak, serta memberikan evaluasi kepada karyawan bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

Teori Pengaruh kompetensi terhadap kinerja

Menurut Hadayati Harras (2020) Melaksanakan tugas kompetensi bukan lagi satu-satunya yang utama, diperlukan beberapa keseimbangan potensi yang dimiliki oleh pekerja tersebut, seperti sikap (komitmen, jujur, tanggung jawab, dll), perilaku (kedisiplinan, kepatuhan, dll), pengetahuan dan kemampuan harus menjadi satu kesatuan yang mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan benar. Dengan kata lain, dalam tahap ini organisasi menitikberatkan kinerja. Rendahnya kompetensi dapat berakibat rendahnya kualitas kerja, dan berdampak pada hasil kerja yang buruk. Tidak sedikit orang diberhentikan karena dianggap tidak mampu bekerja, atau sebaliknya banyak pegawai dipertahankan karena mampu melaksanakan tugas dengan baik.

Teori pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

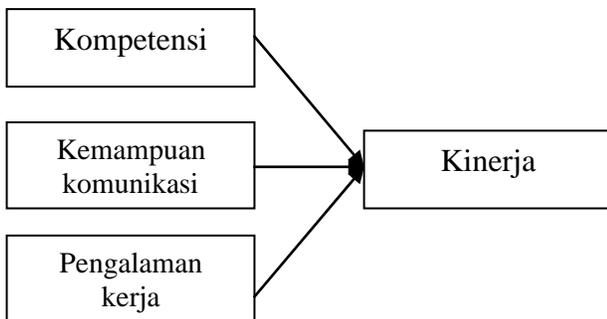
Menurut Nainggolan, dkk. (2021) Di lingkungan internal dan eksternal organisasi, proses komunikasi sebagai variabel bebas yang dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja setiap individu yang ada di organisasi tersebut. Di mana tanpa adanya komunikasi maka interaksi antara individu yang satu dengan yang lain, rekan kerja, bawahan dan pimpinan tidak akan dapat mencapai tujuan bersama organisasi itu. Komunikasi juga berkaitan dengan tingkat manajemen di organisasi.

Teori pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja

Menurut Khaeruman (2021) yang mempengaruhi kinerja adalah pengalaman kerja. Pengalaman kerja akan memperkuat kemampuan dalam melakukan sebuah tindakan. Pegawai/ karyawan yang sering mendapat pengalaman kerja melakukan pekerjaannya dengan baik akan menjadi sangat terampil dan tentunya akan lebih profesional, dibanding yang tidak pernah melakukan tindakan tersebut

menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang penting yang telah diketahui dalam

suatu masalah tertentu. Hal ini dapat digambarkan dalam Gambar 1:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

1. Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan
2. Kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan.
3. Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan.
4. Kompetensi, Kemampuan komunikasi dan Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan, Sifat Penelitian dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah asosiatif. Sugiyono (2018) Pendekatan Asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang memiliki tujuan untuk interogasi hubungan antara dua variable atau lebih. Sifat penelitian ini menggunakan sifat peneltan yaitu penjelasan (explanation). Sugiyono (2018) penelitian explanasi yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk menjelaskan kedudukan antara dua variable atau lebih yang diteliti serta menjelaskan hubungan antara variable yang satu dengan yang lain melalui pengujian hipotesis. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitua kuantitatif. Sugiono (2018) penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, sebagai metode ilmiah (*scientific*) karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruhkaryawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan sampai pada Tahun 2021 berjumlah 55 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2018). Agar supaya penelitian ini dapat memberikan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil, dan mengingat jumlah populasi hanya 55 orang, maka dalam penelitian ini digunakan teknik sampling yaitu sampling jenuh (sensus), dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 55 orang.

Jenis dan Sumber Data

1. Wawancara (*Interview*)
Mengadakan *interview* dan tanya jawab secara langsung dengan responden yang terkait dengan obyek penelitian.
2. Angket (*Questionare*)
Memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.
3. Studi Dokumentasi
Mempelajari dan menganalisis data daninformasi yang diperoleh dari dokumen- dokumen yang dimiliki PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan.

Variabel	Definisi	Operasional Variabel Indikator	Skala Ukur
----------	----------	--------------------------------	------------

Kinerja	Suatu hasil kerja yang di capai seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan. (Juniarti dkk, 2021).	1. kualitas pekerjaan 2. kecepatan/ketepatan 3. inisiatif 4. kemampuan komunikasi. (Juniarti dkk. 2021).	Likert
Kompetensi	Pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang diterapkan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan yang merupakan kunci terkait karyawan untuk mencapai hasil yang relevan dengan strategi bisnis organisasi. (Rahadi, dkk (2021)	1. Wawasan 2. Keahlian 3. Integritas (Hadayati. 2020)	Likert
Kemampuan komunikasi	Suatu tindakan untuk berbagi informasi, gagasan atau pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya untuk mencapai pemahaman yang sama (Sudarmanto. 2021)	1. Mengajak pendengar. 2. Memiliki rasa empati 3. Melibatkan partisipasi pendengar 4. Menghargai dan meyakinkan pendengar 5. Menciptakan situasi (Sastropoetro dalam Niluh Ni Luh Marlina. 2022)	Likert
Pengalaman kerja	Kegiatan melakukan segala sesuatu yang pernah dialami oleh seseorang. Pengalaman kerja akan dapat memberikan keuntungan bagi seseorang dalam melaksanakan kerja selanjutnya karena orang tersebut sudah pernah melakukan pekerjaan di suatu perusahaan atau organisasi (Khaeruman .2021)	1. Tingkat pengetahuan 2. Tingkat keahlian 3. Tingkat karakteristik (Hadayati. 2020)	Likert

sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Uji Hipotesis:

- a. Uji simultan (Uji F)
- b. Uji Parsial (Uji t)
- c. Koefisien Determinasi (R^2)

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan regresi linear berganda (*Multiple Regression*) dengan model

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Medan dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	(%)
1	Perempuan	32	58.18
2	Laki-laki	23	41.82
	Jumlah	55	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 32 orang (58,18%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 23 orang (41,82%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan berjenis kelamin perempuan yang banyak ditempatkan bagian kasir maupun *costumer service* yang membutuhkan ketelitian dalam melayani nasabah dan membutuhkan pengetahuan yang baik dan dapat bekerja dengan kemampuan yang dimiliki sesuai dengan tugas pokok yang diberikan oleh atasan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Medan dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2 Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	%
1	< 25	1	1.82
2	25-30	6	10.91
3	31-35	26	47.27
4	36-40	12	21.82
5	41-45	6	10.91
6	> 45	4	7.27
	Total	55	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia mayoritas berusia antara 31-35 tahun sebanyak 26 orang (47,27%). Berusia antara 25-30 tahun sebanyak 9 orang (25,71%), kemudian berusia antara 36-40 tahun sebanyak 12 orang (21,82%), berusia antara 41-45 tahun sebanyak 6 orang (10,91%), dan berusia >45 sebanyak 4 orang (7,27%). Berdasarkan usia mayoritas karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan berusia produktif sehingga kompetensi dalam bekerja maupun memimpin organisasi dapat di selesaikan dengan baik, demikian juga dalam melaksanakan tugas, mengambil kesimpulan yang berguna untuk kemajuan organisasi dan karyawan berpeluang memiliki kesempatan besar untuk berkarir dengan sesuai dengan jabatan yang dimiliki.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan dapat dilihat pada Tabel 3:

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	(%)
1	SLTA	0	0.00
2	DIII	7	12.73
3	Strata 1 (S1)	45	81.82
4	Strata 2 (S2)	3	5.45
	Jumlah	55	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas karyawan tamatan pendidikan Strata 1 (S1) dengan jumlah 45 orang (81,82%). Tingginya tingkat pendidikan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan memberikan manfaat dalam menganalisis dan membantu nasabah untuk memperoleh informasi, mengatasi keluhan nasabah dan menyelesaikan pekerjaan serta menganalisis program-program yang membutuhkan pengetahuan dan keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan dapat dilihat pada Tabel 4:

Tabel 4 Karakteristik Responden Masa Kerja

No	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah (Orang)	(%)
1	< 5	2	3.64
2	6 – 10	20	36.36
3	11 – 15	28	50.91
4	16 – 20	5	9.09
5	> 20	0	0.00
Jumlah		55	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 4 karakteristik responden dengan masa kerja mayoritas masa kerja 11-15 tahun sebanyak 28 orang (50,91%) , masa kerja 5-10 tahun sebanyak 20 orang (36,36%), masa kerja 16-20 tahun sebanyak 5 orang (9,09%) dan masa kerja dibawah 5 tahun sebanyak 2 orang (3,64%), Mayoritas responden memiliki masa kerja diantara 6-10 tahun. Hal ini menunjukkan responden telah memiliki pengalaman yang lebih baik dalam mengatasi permasalahan seperti mengatasi permasalahan/keluhan nasabah, melayani nasabah dengan baik dan menganalisis pekerjaan yang berhubungan dengan tugas pokok organisasi dan mendukung kebijakan-kebijakan organisasi sesuai dengan kemampuan serta mempunyai kesempatan berkembang dengan mencapai karir yang lebih baik lagi.

Analisis Statistik Deskriptif

Pada penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan, variabel bebas (*independent variable*) yang diamati adalah Kompetensi, Kemampuan komunikasi dan Pengalaman kerja sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) adalah Kinerja karyawan. Nilai Statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5 Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
X1	55	20	48	34.45	7.13
X2	55	16	37	28.43	6.23
X3	55	12	29	20.85	4.46
Y	55	21	50	37.67	7.82
Valid N (listwise)	55				

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 5 menunjukkan jumlah data dari Kompetensi sebanyak 55 dengan nilai minimum Kompetensi yaitu sebesar 20 sedangkan nilai *maximum* Kompetensi sebesar 48. Rata-rata dari Kompetensi adalah sebesar 34,45 dan besarnya standar deviasi dari Kompetensi adalah sebesar 7,13. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi sangat berfluktuasi karena selisih antara Kompetensi *maximum* dengan Kompetensi minimum cukup besar, nilai standar deviasi Kompetensi lebih kecil dari nilai rata-rata Kompetensi. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kompetensi berdistribusi normal.

Jumlah data dari Kemampuan komunikasi sebanyak 55 dengan nilai minimum Kemampuan komunikasi yaitu sebesar 16 sedangkan nilai *maximum* Kemampuan komunikasi sebesar 37. Rata-rata dari Kemampuan komunikasi adalah sebesar 28,43 dan besarnya standar deviasi dari Kemampuan komunikasi adalah sebesar 6,23. Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan komunikasi sangat berfluktuasi karena selisih antara Kemampuan komunikasi *maximum* dengan Kemampuan komunikasi minimum cukup besar, nilai standar deviasi Kemampuan komunikasi lebih kecil dari nilai rata-rata Kemampuan komunikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kemampuan komunikasi berdistribusi normal.

Jumlah data dari Pengalaman kerja sebanyak 55 dengan nilai minimum Pengalaman kerja yaitu sebesar 12 sedangkan nilai *maximum* Pengalaman kerja sebesar 29. Rata-rata dari Pengalaman kerja adalah sebesar 20,85 dan besarnya standar deviasi dari Pengalaman kerja adalah sebesar 4,46. Hal ini menunjukkan bahwa Pengalaman kerja sangat berfluktuasi karena selisih antara Pengalaman kerja *maximum* dengan

Pengalaman kerja minimum cukup besar, nilai standar deviasi Pengalaman kerja lebih kecil dari nilai rata-rata Pengalaman kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Pengalaman kerja berdistribusi normal.

Jumlah data dari kinerja karyawan sebanyak 55 dengan nilai minimum kinerja karyawan yaitu sebesar 21 sedangkan nilai *maximum* kinerja karyawan sebesar 50 Rata-rata dari Kinerja karyawan adalah sebesar 37,67 dan besarnya standar deviasi dari kinerja karyawan adalah sebesar 7,82. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangat berfluktuasi karena selisih antara kinerja karyawan *maximum* dengan kinerja karyawan minimum cukup besar, nilai standar deviasi kinerja karyawan lebih kecil dari nilai rata-rata kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kinerja karyawan berdistribusi normal.

Penjelasan Responden Atas Variabel Kemampuan komunikasi

Kemampuan komunikasi sebagai keterampilan karyawan dalam menyampaikan pesan kepada orang lain untuk memberitahu dan mengubah sikap, pendapat, atau perilaku secara keseluruhan baik secara langsung dengan lisan maupun tidak langsung. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 6:

Tabel 6 Penjelasan Responden terhadap Kemampuan komunikasi

No	Urain	Jawaban Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
		f	f	f	f	f
1	Mempunyai etika yang baik dalam berkomunikasi	11	23	8	13	0
2	Menunjukkan sikap untuk menempatkan diri	17	18	9	11	0
3	Dapat Menafsirkan keinginan nasabah	9	23	9	14	0
4	Kebutuhan dalam berkomunikasi dua arah.	16	15	9	15	0
5	Dapat menyampaikan informasi dengan akurat	11	22	4	18	0
6	Menggunakan media dengan baik	13	16	11	15	0
7	Menunjukkan sikap ramah	14	22	4	15	0
8	Menunjukkan perilaku	11	21	4	19	0

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 6 mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap masing-masing hasil dari pernyataan yaitu memiliki etika yang baik saat berkomunikasi, sikap untuk menempatkan diri, menafsirkan pesan, kebutuhan umpan balik, pihak-pihak yang akan diberikan informasi, penggunaan informasi, sikap ketika sukses dan Perilaku di lingkungan pekerjaan.

Hasil jawaban responden yang paling tinggi dilihat dari rata-rata masing-masing pernyataan adalah sikap untuk menempatkan diri, artinya karyawan mampu menempatkan dirinya kepada situasi maupun kondisi pekerjaan yang dihadapi oleh karyawan sedangkan jawaban paling rendah adalah perilaku di lingkungan kerja, artinya karyawan belum semua merasa kondusif atau nyaman untuk melaksanakan pekerjaan di lingkungan tersebut, sehingga perlu adanya evaluasi lebih lanjut lagi agar lingkungan kerja dapat memberikan suasana kenyamanan bagi karyawan.

Penjelasan Responden Atas Variabel Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja sebagai proses pembentukan pengetahuan dan keterampilan tentang metode suatu pekerjaan bagi para pegawai karena keterlibatan tersebut dalam pelaksanaan pekerjaannya. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 7:

Tabel 7 Penjelasan terhadap Pengalaman kerja

No	Urain	Jawaban Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
		f	f	f	f	f
1	Membantu menyelesaikan tugas secara efisien	12	19	9	15	0
2	Tidak membuang-buang waktu	8	22	9	16	0
3	Mahir melaksanakan tugas	10	26	6	13	0
4	Bekerja dengan prosedur	14	22	4	15	0
5	Mengurangi kesalahan kerja	10	17	12	16	0
6	Sikap profesional	5	25	8	17	0

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 7 mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap masing-masing hasil dari pernyataan yaitu membantu menyelesaikan tugas secara efisien, tidak

membuang-buang waktu, mahir melaksanakantugas, bekerja dengan prosedur, mengurangi kesalahan kerja dan Sikap professional.

Hasil jawaban responden yang paling tinggi dilihat dari rata-rata masing-masing pernyataan adalah bekerja dengan prosedur, artinya karyawan bekerja sesuai dengan petunjuk dari atasan atau prosedur yang telah dibuat oleh karena adanya prosedur kerja yang bagus memberikan gambaran kepada karyawan dalam meningkatkan kinerjanya sedangkan jawaban paling rendah adalah Sikap professional, artinya sebagina karyawan belum bias bersikap secara professional dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga perlu banyak arahan atau motivasi yang diberikan oleh organisasi agar karyawan dapat bersikap professional dalam menjalankan tugas.

Penjelasan Responden Atas VariabelKompetensi

Kompetensi sebagai kemampuan setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel10:

Tabel 8 Penjelasan terhadap Kompetensi

No	Urain	Jawaban Responden				
		S	S	KS	TS	STS
		f	f	f	f	f
1	Kemampuan dalam menguasai pekerjaan	12	30	2	11	0
2	Mengambil tindakan sesuai dengan tuntutan organisasi	16	24	6	9	0
3	Mampu beradaptasi dengan lingkungan	13	22	1	19	0
4	Kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan yang berbeda	12	16	10	17	0
5	Menyelesaikan pekerjaan	6	21	4	24	0
6	Terampil dalam menyelesaikan pekerjaan	11	12	9	23	0
7	Terampil dalam menyusun laporan	7	19	13	16	0
8	Mengelola pekerjaan sesuai dengan pengetahuan	12	24	5	14	0
9	Menjalin kerjasama	8	17	11	19	0
10	Dapat bekerja secara tim	12	17	9	17	0

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 8 mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap masing-masing hasil dari pernyataan yaitu kemampuan dalam menguasai pekerjaan, mengambil tindakan sesuai dengan tuntutan organisasi, mampu beradaptasi dengan lingkungan, kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan yang berbeda, menyelesaikan pekerjaan dengan baik, terampil dalam menyelesaikan pekerjaan, terampil dalam menyusun laporan, mengelola pekerjaan sesuai dengan pengetahuan, menjalin kerjasama yang baik dan dapat bekerja secara tim

Penjelasan Responden Atas Variabel Kinerja karyawan

Kinerja karyawan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada karyawan. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 9:

Tabel 9 Penjelasan terhadap Kinerja karyawan

No	Uraiang	Jawaban Responden				
		S	S	KS	TS	STS
		f	f	f	f	f
1	Teliti dalam bekerja	7	28	9	11	0
2	Mengevaluasi pekerjaan	8	22	11	14	0
3	Membuat keputusan dengan pekerjaan	7	20	14	14	0
4	Inisiatif dalam bekerja	5	28	7	15	0
5	Menyelesaikan pekerjaan yang secara konsisten	7	27	9	12	0
6	Mengatur kerja secara efektif	8	22	11	14	0
7	Menggunakan waktu efisien	6	19	15	15	0
8	Menjaga hubungan yang efektif	8	25	8	14	0
9	Menghargai hasil tim	5	27	9	13	1
10	Memberikan dukungan	9	21	10	15	0
11	Mengakui kesalahan sendiri	7	19	13	16	0

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 9 mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap masing-masing hasil dari pernyataan yaitu teliti dalam bekerja, mengevaluasi pekerjaan yang sudah selesai, membuat keputusan yang berhubungan

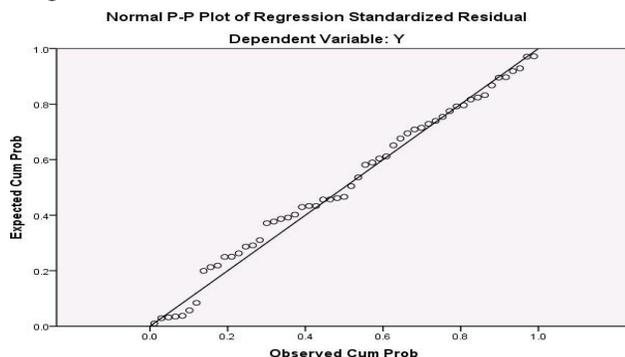
dengan pekerjaan, inisiatif dalam bekerja, menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara konsisten mengatur prioritas kerja secara efektif, menggunakan waktu dengan efisien, menjaga hubungan kerja yang efektif, menghargai hasil pekerjaan tim dan memberikan dukungan, mengakui kesalahan sendiri

Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dari penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa alat uji regresi berganda dapat digunakan atau tidak. Apabila uji asumsi klasik telah terpenuhi maka alat uji statistik regresi linier berganda dapat dipergunakan.

Uji Normalitas

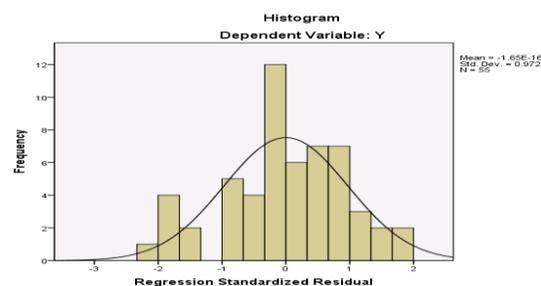
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui sebuah regresi telah berdistribusi normal atau tidak. Pada analisis Grafik diagram pencar hasil olah data SPSS dengan kesimpulan bahwa apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model tersebut telah memenuhi asumsi normalitas dan sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal maka model tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Gambar 2 Diagram Pencar Hasil SPSS

Pada Gambar 2 menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal. Hal ini menjelaskan bahwa data yang diregresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.



Gambar 3 Grafik Histogram

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Gambar 3 pola distribusi merata di sisi kiri dan sisi kanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini dilihat dari garis diagonal membagi dua sama rata kiri dan kanan.

Analisis statistik, yakni dengan melihat uji statistik Non-Parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Apabila hasil atau nilai *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) dan nilai *Asymp.sig (2-tailed)* atau probabilitasnya di atas 0,05 maka data telah memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.86851858
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.057
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.569
Asymp. Sig. (2-tailed)		.903

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada 10 menunjukkan nilai *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) dengan *Asy p.sig (2-tailed)* sebesar 0,903 di atas 0,05 maka model yang telah diuji dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah suatu keadaan dimana antar variabel bebas saling mempengaruhi dengan kuat. Suatu model regresi dikatakan bebas dari masalah multikolinieritas jika mempunyai nilai $VIF < 10$ dan mempunyai nilai *tolerance* diatas 0,1.

Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 11:

Tabel 11 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	X1	.173
	X2	.138
	X3	.193
		5.794
		7.232
		5.191

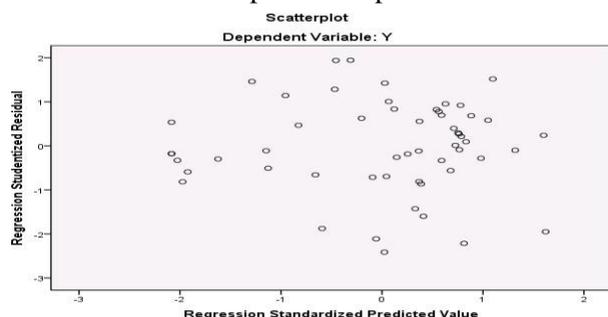
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 11 menunjukkan nilai VIF dan *tolerance* semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan oleh kedua variabel bebas memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* diatas 0,1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dalam model variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 3:



Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas

Pada Gambar 3 menunjukkan titik menyebarkan tidak membentuk pola-pola tertentu dan tersebar baik diatas angka 0 pada sumbu *Regression Studentized Residual* (Y). Hasil pengujian ini memperlihatkan bahwa model regresi bebas dari masalah heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel kinerja karyawan berdasarkan variabel bebas.

Uji Hipotesis

Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda

Model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda diperoleh hasil seperti dalam Tabel 12:

Tabel 12

1		B	Std. Error
		(Constant)	2.143
	X1	.369	.135
	X2	.427	.173
	X3	.511	.205

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 12 maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 2,143 + 0,369X_1 + 0,427X_2 + 0,511X_3$$

1. Koefisien regresi X_1 untuk variabel Kompetensi bernilai positif 0,369 artinya pengaruh Kompetensi searah dengan peningkatan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.
2. Koefisien regresi X_2 untuk Kemampuan komunikasi bernilai positif 0,427 artinya pengaruh Kemampuan komunikasi searah dengan peningkatan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan adanya Kemampuan komunikasi mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Koefisien regresi X_3 untuk Pengalaman kerja bernilai positif 0,511 artinya pengaruh Pengalaman kerja searah dengan peningkatan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan adanya Pengalaman kerja mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi kinerja karyawan yang dapat dijelaskan oleh Kompetensi, Kemampuan komunikasi dan Pengalaman kerja. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa besar Kompetensi, Kemampuan

komunikasi dan Pengalaman kerja dalam menerangkan kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R square* dapat dilihat pada Tabel 13:

Tabel 13 Nilai Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.930 ^a	.866	.858

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 13 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,866 yang artinya bahwa Kompetensi, Kemampuan komunikasi dan Pengalaman kerja dapat menjelaskan variasi dari kinerja karyawan sebesar 86,6% dan sisanya sebesar 13,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar dari variabel yang diteliti.

Uji Simultan

Uji simultan/uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat positif dan signifikansi dari Kompetensi, Kemampuan komunikasi dan Pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 14:

Tabel 14 Hasil Pengujian Secara Simultan

Model	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3	954.592	109.567	.000 ^a
Residual	51	8.712		
Total	54			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Pada Tabel 14 diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 109, 567 sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat pembilang 3 dan derajat penyebut 51 diperoleh F_{tabel} sebesar 3,32 maka dari hasil ini diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari $\alpha=0,05$ jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan H_0 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang artinya Kompetensi, Kemampuan komunikasi dan Pengalaman kerja secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan dengan Kompetensi, Kemampuan komunikasi dan

Pengalaman kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Uji Parsial

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 15:

Tabel 15

Hasil Uji Hipotesis I Secara Parsial/Uji t

Model	Standardized Coefficients		
	Beta	T	Sig.
1 (Constant)		1.060	.294
X1	.337	2.726	.009
X2	.340	2.463	.017
X3	.292	2.497	.016

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (data diolah)

Berdasarkan pada Tabel 15 maka diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk Kompetensi (2,726) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,69), atau nilai sig t untuk Kompetensi (0,029) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka secara parsial Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya Kompetensi berpengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan.
2. Nilai t_{hitung} untuk Kemampuan komunikasi (2,463) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,66), atau nilai sig t untuk Kemampuan komunikasi (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil Kemampuan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja. Dengan demikian secara parsial Kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya dengan adanya Kemampuan komunikasi yang diberikan kepada karyawan memberikan dampak yang nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Nilai t_{hitung} untuk Pengalaman kerja (2,497) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,66), atau nilai sig t untuk Pengalaman kerja (0,016) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil secara parsial Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya dengan adanya Pengalaman kerja yang diberikan kepada karyawan

memberikan dampak yang nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Pembahasan

Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan secara parsial kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang terdiri dari *knowledge*, *skill* dan *attitude*. Ciri dan karakter pribadi Tindakan terampil *Input Output, Action, Knowledge, Skill, Attitude*. *Knowledge* (pengetahuan) merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan yang berorientasi pada cara pengoperasian mesin, pemahaman semua aturan dan teori yang berkaitan dengan pekerjaan, pelayanan yang baik serta berfikir kreatif dan memberikan ide-ide dalam pekerjaan, *skill* (keterampilan) merupakan kemampuan karyawan dalam bekerja sama, memecahkan masalah dan berkomunikasi serta bertanggung jawab dalam pekerjaan sedangkan *attitude* (sikap), yaitu perasaan senang-tidak. Hasil jawaban responden menunjukkan mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan dari kompetensi karyawan yaitu kemampuan dalam menguasai pekerjaan, mengambil tindakan sesuai dengan tuntutan organisasi, mampu beradaptasi dengan lingkungan, kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan yang berbeda, menyelesaikan pekerjaan dengan baik, terampil dalam menyelesaikan pekerjaan, terampil dalam menyusun laporan, mengelola pekerjaan sesuai dengan pengetahuan, menjalin kerjasama yang baik dan dapat bekerja secara tim.

Pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Denai Medan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan secara parsial kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan sudah memberikan respon kepada nasabah untuk mengatasi keluhan yang terjadi.

Kemampuan komunikasi sebagai bagian dari kemampuan dalam berbicara di depan publik, yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Kemampuan komunikasi* memang merupakan suatu hal yang sangat fundamental bagi kehidupan manusia. Dengan mampu *berkomunikasi* yang baik kita bisa membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, mengembangkan karir. Sebaliknya, dengan *kemampuan komunikasi* yang buruk, kita juga dapat memupuk perpecahan, menanamkan kebencian, dan menghambat kemajuan. Kegagalan dalam menyampaikan informasi akan berakibat fatal dalam pengambilan sebuah keputusan. Pekerjaan dikerjakan sesuai dengan skedul yang sudah direncanakan, proaktif terhadap ide orang lain, dan sikap-sikap lainnya. Sehingga semua orang akan merasa nyaman apabila berhadapan dengan seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik. Dengan demikian seseorang tersebut akan memiliki banyak hubungan yang baik kepada sesama karyawan lainnya dan kepada atasannya dan hal ini akan berimplikasi pada kinerja. Sehingga semakin tinggi kecerdasan emosi seorang karyawan akan semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut.

Hasil jawaban responden menunjukkan mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan dari kemampuan komunikasi yaitu: memiliki etika yang baik saat berkomunikasi, sikap untuk menempatkan diri, menafsirkan pesan, kebutuhan umpan balik, pihak-pihak yang akan diberikan informasi, penggunaan informasi, sikap ketika sukses dan perilaku di lingkungan pekerjaan.

Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Medan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan secara parsial pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan Cabang Pembantu Denai terhadap kinerja karyawan. Seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih banyak tentu akan lebih mengerti apa yang harus dilakukan ketika menghadapi sebuah masalah yang muncul. Banyak perusahaan yang dalam proses rekrutmen tenaga kerja dipilih tenaga kerja yang sudah mempunyai pengalaman kerja, karena pengalaman kerja seseorang dianggap sebagai salah satu nilai lebih dari seorang tenaga kerja. Ini berarti

orang tersebut mempunyai efektifitas kerja yang baik. Oleh karena itu dengan pengalaman kerja yang baik maka dapat meningkatkan kinerja seorang karyawan.

Hasil jawaban responden menunjukkan mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan dari pengalaman kerja yaitu membantu menyelesaikan tugas secara efisien, tidak membuang-buang waktu, mahir melaksanakantugas, bekerja dengan prosedur, mengurangi

D. Kesimpulan

1. Secara simultan kompetensi, kemampuan komunikasi dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Medan.
2. Secara parsial Kemampuan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Medan.
3. Secara parsial kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Medan.
4. Secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir Tengku Ramly, M.Si. 2021. Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. Bintang Pustaka Madani . Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dedi Rianto Rahadi . DR. Ety Susilowati, dkk, 2021. Monograf Sumber daya Manusia Berbasis CV. Lentera Ilmu Madani. Taksimalaya
- Hadyati Harras. 2020. Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Manusia Untuk Mahasiswa Upah Press.. Tangerang
- H. Siswoyo Haryono, MM, MPd. 2018. Manajemen Kinerja SDM : Teori & Aplikasi. PENERBIT LUXIMA METRO MEDIA. Jakarta Timur

- Semarang). *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Foster, Bill. 2017. *Pembinaan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- H. Siswoyo Haryono, MM, MPd. 2018. Manajemen Kinerja SDM : Teori & Aplikasi. PENERBIT LUXIMA METRO MEDIA. Jakarta Timur
- Isa, 2019. Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja SDM, *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu*, Vol.2 No.1 Mei 2019, ISSN : 1979-5408.
- Ivancevich, J,M, 2017, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Edisi Ketujuh, McGraw Hill,New York.
- Jusuf M,M. 2021. Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi. LD Media. Sumatera Selatan
- Khaeruman, ST., MM., CHRA., dkk.2021. Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia. Konsep & Studi Kasus. CV. AA RIZKY. Banten
- Nana Triapnita Nainggolan, dkk. 2021. Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi dan Etika. Yayasan Kita Menulis. Medan
- Ni Kadek Suryani, SE. S.I.Kom.M.M, Dr.Ida Ayu Putu Widani Sugianigrat S. E, M.M , dkk. 2020. Kinerja Sumber Daya MANusia, Teori, Aplikasi dan Penelitian. Penerbit Nilacakra. Bandung
- Robert Tua Siregar, dkk. 2021. Komuniksai Organisasi. Widina Bhakti Persad. Bandung
- Sitti Roskina Mas, M.M., M.Pd dan Prof. Dr. Phil. Ikhfan Haris, M.Sc. 2020. Komunikasi Dalam Organisasi (TeoriI DAN Aplikasi). UNG Press. Gorontalo
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta.
- Tellma M. Tiwa, M.Si. 2022. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Lakeisha. Tomohon