

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELATIHAN TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA  
PT. PEGADAIAN KANWIL**

**MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ANTONIA BOLENG**

**1802020001**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2022**

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN PELATIHAN TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA  
PT. PEGADAIAN KANWIL**

**MEDAN**

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat- syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada  
Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

**UNIVERSITAS**

Oleh :

**ANTONIA BOLENG**

**1802020001**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2022**



UNIVERSITAS QUALITY  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003  
Web : www.universitasquality.ac.id| e-mail : info@universitasquality.ac.id

**PENGARUH KOMUNKASI DAN PELATIHAN TERHADAP  
PRODUKTIVITAS PEGAWAI PADA  
PT. PEGADAIAN KANWIL  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Nama : Antonia Boleng**  
**NPM : 1802020001**  
**Fakultas : Sosial dan Hukum**  
**Prodi : Manajemen**

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana

Pada Tanggal : 29 Juni 2022

Tim Penguji

**Pembimbing Utama**

**Drs. Sumbu Sembiring Depari M.SC.,Ph.D**

Tanggal : 29 Juni 2022

**Pembimbing Pendamping**

**Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si**

Tanggal : 29 Juni 2022

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Maria Kristina Situmorang, SE.,M.Si**

Tanggal : 29 Juni 2022

**Dekan Fakultas Sosial dan Hukum**

**Jupianus Sitepu, SE.,MM**

Tanggal : 29 Juni 2022



UNIVERSITAS QUALITY  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003  
Web : [www.universitasquality.ac.id](http://www.universitasquality.ac.id) | e-mail : [info@universitasquality.ac.id](mailto:info@universitasquality.ac.id)

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Antonia Boleng  
NPM : 1802020001  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan Terhadap  
Produktivitas Pegawai Pada PT. Pegadaian Kanwil  
Medan

Medan , 29 Juni 2022

Menyetujui

**Pembimbing Utama**

**Drs. Sumbul Sembiring Depari M.SC.,Ph.D**  
NIDN : 8847280018

**Pembimbing Pendamping**

**Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si**  
NIDN : 0114028003

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Maria Kristina Situmorang,SE.,M.Si**  
NIDN : 0107018804

**Dekan Fakultas Sosial dan Hukum**

**Jupianus Sitepu,SE.,MM**  
NIDN : 0107068013





UNIVERSITAS QUALITY  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003  
Web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**BERITA ACARA BIMBINGAN SIKRIPSI**

Nama : Antonia Boleng  
NPM : 1802020001  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Pegawai Pada PT. Pegadaian Kanwil Medan  
Pembimbing 1 : Drs. Sumbul Sembiring Depari M.SC.,Ph.D

No.	Hari/Tanggal Bimbingan	Hal yang dibicarakan/diserahkan	Saran / Perbaikan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Selasa / 22 Februari 2022	Menyerahkan Bab 1-3	Revisi	
2.	Senin/4 Maret 2022	Menyerahkan Revisi	ACC	
3.	Senin / 27 Mei 2022	Menyerahkan Bab 4-5	Revisi	
4.	Senin / 27 Juni 2022	Menyerahkan Revisi	ACC	

Diketahui

Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, SE.,M.Si

Dosen Pembimbing 1

Drs. Sumbul S Depari M.SC.,Ph.D



UNIVERSITAS QUALITY  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003  
Web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**BERITA ACARA/LAPORAN  
UJIAN TUGAS AHIR (MEJA HIJAU)**

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Medan yang dikukuhkan oleh Surat Keputusan Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Medan. di laksanakan pada Hari / Tertanggal :Rabu, 29 Juni 2022 telah mengadakan Ujian terhadap Mahasiswa/i :

Nama : Antonia Boleng  
NPM : 1802020001  
Prog. Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan pelatihan Terhadap Kerja Pegwaia Pada PT. Pegadaian Kanwil Medan

Setelah Mahasiswa/i tersebut diuji oleh para penguji, maka Panitia Ujian memutuskan sebagai Nilai Lisan : A-(86), Nilai Skripsi : A-(86), Nilai Rata-Rata : A-(86), dan dinyatakan : Lulus/Lulus dengan Syarat/Tidak Lulus.

Demikian berita acara/laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 29 Juni 2022

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau)

Ketua

(Jupianus Sitepu, SE.,MM)

Sekretaris

(Maria Kristina Situmorang, SE.,M.Si)

Penguji I : Maria Kristina Situmorang, SE.,M.Si :  
Penguji II : Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,MSP :  
Penguji III : Drs. Sumbul Sembiring Depari M.SC.,Ph.D :

Tanda Tangan

Mengetahui ,

Dekan

(Jupianus Sitepu, SE.,MM)

Peserta Ujian

(Antonia Boleng)

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Antonia Boleng  
Nomor Pokok : 1802020001  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Sosial dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “ Pengaruh Komunikasi Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT. Pegadaian Kanwil Medan. “ Merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasidari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

**Medan, Februari 2022**

**Yang Menyatakan**

**ANTONIA BOLENG**

**1802020001**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang, dengan limpah karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT. Pegadaian Kanwil Medan. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak, terimakasih kepada bapak dan ibu serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh Karena itu dalam kesempatan ini Penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden S.Si.,M.Pd selaku Rektor Universitas Quality
2. Ibu Rita Herlina P.A, M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality
3. Bapak Jupianus Sitepu SE.,MM. Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality
4. Ibu Maria Situmorang SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality
5. Bapak Drs. Sumbul Sembiring Depari M.SC.,Ph.D selaku pembimbing utama yang telah menyediakan waktu dan tenaga, serta bimbingan, perhatian, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.
7. I Ketut Suarnawa dan seluruh karyawan PT. Pegadaian Kanwil Medan yang telah bersedia menjadi responden berbagi informasi untuk melengkapi hasil penelitian penulis.
8. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,MSP. selaku dosen Pembanding II yang telah meluangkan waktu kepada penulis.
9. Teristimewa penulis mengucapkan Terimakasih kepada orangtua penulis yaitu Bapak Petrus Kopong Balik dan Ibu Maria Aventina yang selalu memberikan nasehat, dukungan pengorbanan, dan doa hingga penulisan skripsi ini selesai



10. Kepada Orang tua angkat saya yang membiayakan kuliah saya. Bapak Sahata Sinambela dan Ibu Risa Sitorus, terimakasih banyak atas jasa, suport untuk penulis maju ke depanNya.
11. Kepada teman seperjuangan terkhususnya kelas 2A41 yang bersama-sama menuntut ilmu di Universitas Quality.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama menyelesaikankripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan penuliskripsi ini. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang dapat menambh wawasan untuk membangun demi kesempurnaskripsi ini. Semogaskripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Medan, 27 Mei 2022

Penulis

(Antonia Boleng )

NPM 1802020001

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 Komunikasi .....	6
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi .....	6
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi.....	6
2.1.1.3 Saluran-saluran Komunikasi .....	8
2.1.1.4 Indikator Komunikasi.....	10
2.1.2 pelatihan .....	11

2.1.2.1 Pengertian Pelatihan.....	11
2.1.2.2 tujuan pelatihan .....	12
2.1.2.3 Sasaran Pelatihan .....	13
2.1.2.4 Manfaat Pelatihan.....	14
2.1.2.5 Jenis Pelatihan.....	16
2.1.3 Produktivitas Kerja Pegawai.....	17
2.1.3.1 Pengertian Produktivitas .....	17
2.1.3.2 Faktor Mempengaruhi Produktivitas.....	18
2.1.3.3 Indikator Produktivitas Kerja Pegawai .....	19
2.1.3.4 Tipe Dasar Produktivitas Kerja Pegawai .....	20
2.1.3.5 Faktor Penyebab Merosotnya Produktivitas .....	21
2.1.3.6 Upaya Peningkatan Produktivitas .....	22
2.1.3.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	23
2.2 Kerangka Berpikir .....	24
2.3 Definisi Operasional.....	25
2.3.1 Definisi Operasional Variabel .....	25
2.4 Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tempat dan Waktu .....	28
3.1.1 Tempat Penelitian.....	28
3.1.2 Waktu Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1 Populasi .....	28
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Jenis Penelitian.....	29

3.4 Instrumen Penelitian.....	29
3.4.1 Uji Validitas .....	30
3.4.2 Uji Reabilitas.....	32
3.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.4.3.1 Uji Normalitas.....	32
3.4.3.2 Uji Multikoleniaritas .....	32
3.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	33
3.4.4 Uji Hipotesis .....	33
3.4.4.1 Uji Parsial (Uji T).....	33
3.4.4.2 Uji Simultan (Uji F) .....	34
3.4.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34
3.5 Analisis Data .....	35
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	35
3.5.2 Analisis Statistik.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
4.1.1 Sejarah PT. Pegadaian.....	37
4.1.2 Produk dan Layanan PT. Pegadaian Kanwil Medan.....	38
4.1.3 Struktur Organisasi Pegadaian .....	44
4.2 Deskriptif Data .....	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	46
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	46
4.2.5 Deskripsi Jawaban Responden.....	47



4.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	48
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	48
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.4.1 Uji Normalitas .....	51
4.4.2 Uji Multikoleniaritas .....	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	54
4.5.1 Hasil Uji Parsial(uji t) .....	54
4.5.2 Hasil Uji Simultan(uji f).....	55
4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi( $R^2$ ) .....	56
4.6 Pembahasan.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produktivitas Kerja PT. Pegadaian Kanwil Medan .....	1
Tabel 1.2 Rekapulasi Peserta Pelatihan Dan Komunikasi (2022) .....	2
Tabel 2.3 Definisi Operasional .....	26
Tabel 3.2 Jumlah Populasi .....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	46
Tabel 4.5 Frekuensi jawaban responden tentang komunikasi.....	47
Tabel 4.5.1 Frekuensi jawban responden pelatihan .....	47
Tabel 4.5.2 Frekuensi jawaban responden produktivitas kerja pegawai .....	48
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	49
Tabel 4.7 Uji Reabilitas.....	50
Tabel 4.8 Kolmogrof-Smirnov Test.....	51
Tabel 4.9 Multikoleniaritas .....	52
Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Regresi Coefficient .....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Data Kuesioner .....	62
Lamiran II Data Responden .....	66
Lampiran III Jawaban Responden .....	69
Lanpiran IV Data SPSS 22.....	71

