



PENGARUH KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK SUMUT KOTA MEDAN

Putri Hijra Pricillia

Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatra Utara, Indonesia

*e-Mail: putrihijrapricillia@gmail.com

Submit Tgl: 01-Juli-2026

Diterima Tgl: 04-Juli-2026

Diterbitkan Tgl: 07-Juli-2026

Abstrak: Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan organisasi, khususnya pada industri perbankan yang menghadapi persaingan dan transformasi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai PT Bank Sumut Kota Medan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 730 pegawai tetap, sedangkan sampel sebanyak 88 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan, komunikasi organisasi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi sebesar 14,7%. Disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kinerja pegawai, sedangkan efektivitas komunikasi organisasi masih perlu dioptimalkan agar mampu memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan kinerja.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Employee Performance, Komunikasi Organisasi, Organizational Communication, Organizational Culture

Abstract: Employee performance is a critical determinant of organizational success, particularly in the banking industry, which is experiencing increasing competition and digital transformation. This study aimed to analyze the effects of organizational communication and organizational culture on employee performance at PT Bank Sumut Kota Medan, both partially and simultaneously. This research employed a quantitative approach using an associative research design. The population consisted of 730 permanent employees, while a sample of 88 respondents was determined using the Slovin formula. Data were collected through interviews and validated questionnaires and analyzed using multiple linear regression, classical assumption tests, t tests, F tests, and coefficient of determination analysis. The results revealed that organizational communication had no significant effect on employee performance, whereas organizational culture had a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously, organizational communication and organizational culture significantly influenced employee performance with a contribution of 14.7%. It is concluded that organizational culture is the dominant factor influencing employee performance, while organizational communication should be strengthened to improve its contribution to employee performance.

Keywords: Employee Performance, Organizational Communication, Organizational Culture, Organizational Performance, Workplace Culture

Cara mengutip Pricillia, P. H. (2026). Pengaruh Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PT. Bank Sumut Kota Medan. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 305–312.
<https://doi.org/10.71456/sur.v5i1.2206>

PENDAHULUAN

Keberhasilan organisasi pada industri perbankan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia dalam menghasilkan kinerja yang mampu mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif dan percepatan transformasi digital, organisasi tidak lagi hanya dituntut mencapai target keuangan, tetapi juga mampu membangun kualitas pelayanan, disiplin kerja, kolaborasi, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi organisasi sebagai instrumen strategis dalam memastikan penyampaian informasi, koordinasi pekerjaan, serta pengambilan keputusan berlangsung secara efektif di seluruh tingkatan organisasi. Apriyanti, Putra, dan Purwitasari (2025) menyatakan bahwa efektivitas kinerja organisasi dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan membangun sistem komunikasi yang transparan, terstruktur, dan mendukung pelaksanaan pekerjaan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Pratama dan Karyaningsih (2022) yang membuktikan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui koordinasi kerja yang lebih efektif serta hubungan kerja yang harmonis.

Selain komunikasi organisasi, budaya organisasi merupakan faktor fundamental yang membentuk perilaku, sikap, dan etos kerja pegawai dalam menjalankan aktivitas organisasi. Budaya organisasi yang kuat mampu menciptakan kesamaan nilai, meningkatkan komitmen organisasi, memperkuat loyalitas pegawai, serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang produktif. Menurut Sopiah, Kamaludin, dan Sangadji (2021), budaya organisasi yang kondusif terbukti meningkatkan motivasi dan loyalitas pegawai sehingga mampu mendukung pencapaian kinerja organisasi secara berkelanjutan. Pada industri perbankan, keberadaan budaya organisasi menjadi semakin penting karena setiap aktivitas pelayanan menuntut profesionalisme, integritas, serta konsistensi perilaku pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berbagai penelitian mutakhir juga menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan positif terhadap peningkatan kinerja pegawai, baik secara langsung maupun melalui terciptanya lingkungan kerja yang mendukung komunikasi dan kolaborasi antarkaryawan (Erika & Suhana, 2024; Nursantoso & Maulana, 2023).

Fenomena tersebut menjadi relevan pada PT Bank Sumut sebagai Bank Pembangunan Daerah yang memiliki struktur organisasi berjenjang, cakupan layanan yang luas, serta sedang menghadapi tantangan transformasi digital. Berdasarkan Laporan Tahunan PT Bank Sumut Tahun 2023, perusahaan telah menetapkan nilai budaya "Cerdas, Santun, Berintegritas, Unggul, dan Peduli" sebagai landasan perilaku organisasi sekaligus bagian dari strategi penguatan tata kelola perusahaan dan pengembangan sumber daya manusia. Laporan tersebut juga menegaskan bahwa penguatan budaya perusahaan dan peningkatan kualitas SDM menjadi prioritas strategis dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis serta perkembangan teknologi digital. Namun demikian, penegasan tersebut sekaligus menunjukkan bahwa implementasi nilai budaya organisasi masih memerlukan penguatan agar dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh pegawai di setiap unit kerja. Di sisi lain, struktur organisasi yang kompleks juga berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi vertikal maupun horizontal sehingga memengaruhi efektivitas koordinasi, penyebaran informasi, dan proses adaptasi pegawai terhadap perubahan organisasi. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan apabila tidak diimbangi dengan sistem komunikasi internal yang baik.

Meskipun hubungan antara komunikasi organisasi, budaya organisasi, dan kinerja pegawai telah banyak diteliti, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan variasi temuan sehingga membuka peluang dilakukannya penelitian lanjutan. Beberapa penelitian menemukan bahwa komunikasi organisasi dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa budaya organisasi belum tentu memberikan pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja pada seluruh organisasi karena dipengaruhi karakteristik institusi dan lingkungan kerja masing-masing. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih terdapat research gap, khususnya pada konteks Bank Pembangunan Daerah yang memiliki karakteristik birokrasi, tata kelola, dan budaya kerja yang berbeda dengan bank umum maupun organisasi sektor publik lainnya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian empiris yang secara khusus mengkaji pengaruh komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Medan sebagai dasar penyusunan kebijakan pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai, pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai, serta pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kinerja pegawai PT Bank Sumut Medan. Penelitian ini menjadi penting karena mampu memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor organisasi yang mendukung peningkatan kinerja pegawai pada Bank Pembangunan Daerah di tengah transformasi digital yang terus berkembang. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian secara simultan komunikasi organisasi dan internalisasi nilai budaya inti PT Bank Sumut, yaitu Cerdas, Santun, Berintegritas, Unggul, dan Peduli, sebagai determinan kinerja pegawai dalam konteks perbankan daerah yang masih relatif terbatas dibahas pada penelitian sebelumnya. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memperkaya pengembangan teori manajemen sumber daya manusia, tetapi juga menjadi dasar bagi manajemen PT Bank Sumut dalam merumuskan strategi penguatan komunikasi internal, implementasi budaya organisasi, serta peningkatan kualitas kinerja pegawai secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif yang bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Kota Medan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini mengukur hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas komunikasi organisasi (X1) dan budaya organisasi (X2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja pegawai (Y).

Populasi pada penelitian ini terdiri dari semua karyawan di Kantor Pusat PT Bank Sumut di Medan (Jl. Imam Bonjol No. 18, desa Madras Hulu, Kecamatan Polonia, Kota Medan), dengan jumlah total 730 orang. Berdasarkan rumus penentuan sampel yang dikemukakan oleh Umar (2004), ukuran sampel minimum yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 88 responden :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n adalah Jumlah Sampel

N adalah Jumlah Populasi

e adalah Tingkat kekeliruan pada memilih anggota sampel dapat ditolelir anggota sampel, dengan sebesar 10% yang ditolelir

Diket $N = 730$ (jumlah Populasi)
 e adalah 10% didesimalkan menjadi 0,1
 oleh sebab itu $n = \frac{730}{1+730(0,1)^2}$

$$n = \frac{730}{730(0,01)^2}$$

$$n = \frac{730}{1 + 7,3}$$

$$n = \frac{730}{8,3}$$

$$= 87,95 \rightarrow 88$$

Dengan demikian jumlah sampel yang diperlukan adalah 88.

Data penelitian dikumpulkan melalui beberapa teknik, antara lain wawancara: Melakukan percakapan langsung dengan pihak-pihak yang berwenang untuk memperoleh informasi yang relevan, kuesioner: Membagikan kuesioner terstruktur yang berkaitan dengan variabel penelitian kepada responden. Kualitas instrumen ini terlebih dahulu akan diuji menggunakan uji reliabilitas serta validitas.

Metode analisis pada data yang akan digunakan yaitu model regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pola pengaruh pada variabel-variabel independen kepada variabel dependen secara bersamaan. Untuk meninjau bahwa model regresi yang telah dihasilkan konsisten, akurat, serta tidak adanya bias, dilakukan serangkaian uji hipotesis, uji asumsi klasik, serta analisis menggunakan (R^2) yaitu koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data kuesioner dan pengamatan lapangan, berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis pada pengaruh terhadap komunikasi serta budaya pada organisasi kepada kinerja oleh karyawan di PT Bank Sumut di Medan:

1. Pengaruh pada Komunikasi (X_1) terhadap Kinerja pada Pegawai (Y)

Data kuesioner mendeskripsikan bahwa saluran komunikasi di dalam organisasi berada dalam kategori “baik” berdasarkan persepsi responden. Namun, hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel komunikasi tidak mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja pada karyawan. Maka hal ini dibuktikan menggunakan nilai t_{hitung} yang dihitung sebesar 0,522 serta tingkat signifikansi (sig) sebesar 0,603. Jika dibandingkan dengan nilai pada t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ ($df = 85$), nilai t_{hitung} lebih cukup kecil daripada nilai t_{tabel} ($0,522 < 1,988$), serta tingkat signifikansi memiliki lebih besar mulai dari 0,05 ($0,603 > 0,05$). Oleh karena itu, hipotesis yang mengatakan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh yang cukup signifikan kepada kinerja pada karyawan ditolak.

2. Pengaruh pada Budaya daam Organisasi (X_2) terhadap Kinerja pada Pegawai (Y)

Persepsi dari responden terhadap budaya pada organisasi yang termasuk pada kategori “sangat baik”. Melalui uji-t, ditemukan bahwa pada budaya dalam organisasi telah memiliki pengaruh yang positif serta signifikan kepada kinerja pada karyawan. Sehingga Hasil analisis menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,571 tingkat signifikansi (sig) sebesar mencapai 0,001. Diarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,571 > 1,988$) dan nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$), hipotesis diajukan telah diterima. Sehingga Hal ini memiliki arti bahwa penguatan budaya organisasi berhubungan langsung dengan peningkatan kinerja karyawan.

3. Pengaruh pada Komunikasi (X₁) serta Budaya pada Organisasi (X₂) kepada Kinerja pada Pegawai (Y)

Melalui hasil uji-F, nilai $F_{\text{terhitung}}$ yang dihitung adalah 7,303 dengan kemudian tingkat pada signifikansi 0,001. Mengingat nilai F adalah 2,76 kemudian tingkat $\alpha = 0,05$ ($df_1 = 2, df_2 = 85$), dapat disimpulkan bahwa $F_{\text{calculated}} > F_{\text{table}}$ ($7,303 > 2,76$) dan $\text{sig} < 0,05$ ($0,001 < 0,05$). Maka dengan demikian, indikator hipotesis diterima, yang berarti maka variabel pada komunikasi serta budaya dalam organisasi secara bersama-sama telah mempunyai pengaruh positif serta signifikan kepada kinerja karyawan. Kedua variabel independen ini valid untuk memprediksi tingkat kinerja karyawan.

Pembahasan

1. Penjelasan Responden Komunikasi (X₁)

Untuk melihat Gambaran jawaban dari responden di setiap kuesioner pertanyaan pada variabel komunikasi bisa dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1 Penjelasan responden atas variabel komunikasi (X₁)

KUESIONER	JUMLAH RESPONDEN (X ₁)							
	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	57,95	19	21,59	13	14,77	5	5,68
2	26	29,55	44	50,00	11	12,50	7	7,95
3	36	40,91	33	37,50	11	12,50	8	9,09
4	36	40,91	34	38,64	10	11,36	8	9,09
5	32	36,36	32	36,36	15	17,05	9	10,23
6	31	35,23	35	39,77	11	12,50	11	12,50
7	29	32,95	38	43,18	8	9,09	13	14,77
RATA-RATA	34,43	39,12	33,57	38,15	11,29	12,82	8,71	9,90

Sumber: Data di olah, 2026

Tabel 2 Penjelasan responden atas variabel Budaya Organisasi(X₂)

KUESIONER	JUMLAH RESPONDEN							
	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	22,73	42	47,73	20	22,73	6	6,82
2	13	14,77	34	38,64	27	30,68	14	15,91
3	30	34,09	27	30,68	20	22,73	11	12,50
4	18	20,45	27	30,68	18	20,45	25	28,41
5	43	48,86	23	26,14	15	17,05	7	7,95
6	21	23,86	28	31,82	26	29,55	13	14,77
RATA-RATA	24,17	27,46	30,17	34,28	21,00	23,87	12,67	14,39

Sumber: Data di olah, 2026

Untuk melihat Gambaran jawaban dari responden di setiap kuesioner pertanyaan pada variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3 Penjelasan responden atas variable kinerja pegawai (Y)

KUESIONER	JUMLAH RESPONDEN							
	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	37,50	37	42,05	11	12,50	7	7,95
2	22	25,00	43	48,86	16	18,18	7	7,95
3	24	27,27	34	38,64	21	23,86	9	10,23
4	17	19,32	31	35,23	16	18,18	24	27,27
5	20	22,73	28	31,82	15	17,05	25	28,41
RATA-RATA	23,20	26,36	34,60	39,32	15,80	17,95	14,40	16,36

Sumber: Data di olah, 2026

Tabel 4 Uji Validitas Variabel Komunikasi (X1)

Item Kuesioner	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,908	0,225	Valid
Pertanyaan 2	0,864	0,225	Valid
Pertanyaan 3	0,915	0,225	Valid
Pertanyaan 4	0,900	0,225	Valid
Pertanyaan 5	0,864	0,225	Valid
Pertanyaan 6	0,924	0,225	Valid
Pertanyaan 7	0,924	0,225	Valid

Sumber: Data di olah, 2026

Tabel 5 Uji Validitas variable budaya organisasi (X2)

Item Kuesioner	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,662	0,225	Valid
Pertanyaan 2	0,701	0,225	Valid
Pertanyaan 3	0,798	0,225	Valid
Pertanyaan 4	0,690	0,225	Valid
Pertanyaan 5	0,640	0,225	Valid
Pertanyaan 6	0,730	0,225	Valid

Sumber: Data di olah, 2026

Tabel 6 Uji Validitas variable kinerja pegawai

Item Kuesioner	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,608	0,225	Valid
Pertanyaan 2	0,745	0,225	Valid
Pertanyaan 3	0,767	0,225	Valid
Pertanyaan 4	0,696	0,225	Valid
Pertanyaan 5	0,760	0,225	Valid

Sumber: Data di olah, 2026

Tabel 7 Tabel Uji Reabilitas

NO	Variabel	Cronbach Alfa Hitung	Cronbach Alfa Standar	Kesimpulan
----	----------	----------------------	-----------------------	------------

1	Komunikasi	0,961	0,500	Realibel
2	Budaya Organisasi	0,795	0,500	Realibel
3	Kinerja Pegawai	0,758	0,500	Realibel

Sumber: Data di olah, 2026

Hasil uji reliabilitas instrumen (Tabel 7) menegaskan bahwa semua variabel penelitian—komunikasi, budaya organisasi, serta kinerja karyawan telah dapat disimpulkan memenuhi kriteria pada reliabilitas disyaratkan. Nilai pada Cronbach's dalam Alpha yang dihitung bagi setiap variabel memiliki lebih besar dari ambang batas standar, yang menunjukkan bahwa item-item kuesioner menunjukkan tingkat konsistensi yang sangat tinggi untuk pengumpulan data selanjutnya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Bank Sumut Kota Medan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas komunikasi yang telah terbangun belum sepenuhnya mampu meningkatkan kinerja pegawai secara langsung. Sebaliknya, budaya organisasi terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin baik internalisasi nilai-nilai budaya organisasi maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Secara simultan, komunikasi organisasi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi sebesar 14,7%, sedangkan 85,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi merupakan faktor yang lebih dominan dibandingkan komunikasi organisasi dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Kota Medan.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan pegawai pada kantor pusat PT Bank Sumut dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden serta hanya mengkaji dua variabel independen, sehingga belum mampu menggambarkan seluruh faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden hingga kantor cabang serta menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, kompetensi, atau lingkungan kerja agar diperoleh model yang lebih komprehensif. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen PT Bank Sumut untuk memperkuat implementasi budaya organisasi melalui internalisasi nilai perusahaan secara berkelanjutan, disertai peningkatan kualitas komunikasi internal yang lebih terbuka, terstruktur, dan kolaboratif guna mendukung peningkatan kinerja pegawai.

REFERENCES

- Apriyanti, Putra, & Purwitasari. (2025). *Komunikasi organisasi: Strategi pengembangan kinerja organisasi*. Nas Media Pustaka.
- Erika, E., & Suhana, S. (2024). Pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/11649>
- Nursantoso, N., & Maulana, M. (2023). Determinasi komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tangerang Raya. *Islamic*

