

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasional, baik institusi maupun perusahaan (Fahrurozy, 2019). SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasional sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasional itu.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasarnya, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Hasibuan, 2019;36). Sukses tidaknya suatu organisasional sangat bergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karena sumber daya yang berkualitas adalah sumber daya yang mampu berprestasi secara maksimal.

Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola sumber daya manusia adalah mengenai kinerja (Mangkunegara, 2018;17). Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya

kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai

Menurut Mangkunegara (2018:67) kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugasnya disuatu perusahaan yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti hasil kerja, target atau kriteria, serta penilaian yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai perilaku dari individu dalam suatu organisasional baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab organisasional terhadap pekerjaan yang ditugaskan untuk mendukung tujuan organisasional dan menghindari tindakan yang dapat merusak organisasional (Robbins dan Judge, 2018: 555). Dengan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai memegang peranan penting dalam menjalankan segala aktifitas organisasional perusahaan agar dapat tumbuh dan berkembang mempertahankan kelangsungan hidup organisasional atau perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya yaitu kompetensi kerja. Menurut Hutapea & Thoha (2018:28) kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasional sehingga organisasional tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Menurut

Rivai (2018:64) kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) ditempat kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi., *et all* (2020) yang menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi nilai kompetensi karyawan maka akan semakin baik kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Parahsakti., *et all* (2020) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kompetensi yang baik karyawan akan memiliki keterampilan yang berguna untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Sudiarso (2022) yang menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan kompetensi yang baik akan mampu bekerja dengan lebih baik. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hajali., *et all* (2022) yang menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan kompetensi tidak akan menyebabkan perubahan kinerja karyawan.

Selain kompetensi kerja, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh komunikasi. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Apabila tidak ada komunikasi para pengawal tidak akan mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi (Robbins, 2018:18). Dalam bekerja karyawan menyatakan

kurang adanya komunikasi yang baik di perusahaan. Pimpinan perusahaan seringkali terlalu sibuk dengan pekerjaan dan tugas masing-masing sehingga seringkali kurang memperhatikan karyawan dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Soelton., *et all* (2018) yang menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari komunikasi terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik komunikasi maka kinerja karyawan semakin baik. Demikian pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh So.,*et all* (2018) menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Prayogi., *et all* (2019) yang menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Norawati., *et all* (2022) yang menemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan komunikasi tidak akan membuat adanya perubahan kinerja karyawan.

Menurut Andrew (2018) faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen karyawan. Menurut Tumigolung (2019) komitmen pada karyawan merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasional dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasional. Pujiwati dan Muhdiyanto (2020) komitmen memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya kehidupan manusia, terwujudnya visi atau tujuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia pada kemampuannya untuk mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia dengan lebih efisien, efektif dan produktif dalam suatu organisasional. Komitmen

mempengaruhi seorang pekerja untuk tetap tinggal sebagai anggota organisasional atau meeninggalkan untuk mengejar pekerjaan lain. Dengan adanya komitmen yang tinggi, maka karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya sehingga kinerja akan semakin meningkat. Dari pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen karyawan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasional dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasional yang menyebabkan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya sehingga kinerja akan semakin meningkat.

Penelitian Ekienabor (2018) menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila perusahaan memberikan peningkatan komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Loan (2020) yang menyatakan bahwa komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila perusahaan memberikan peningkatan komitmen afektif, normatif dan berkelanjutan akan diikuti meningkatnya kinerja karyawan. Kaplan (2018) menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Eliyana., *et all* (2019) yang menemukan bahwa komitmen karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan komitmen organisasi tidak akan menyebabkan perubahan kinerja karyawan.

PT Remiten Indonesia Denpasar merupakan salah satu perusahaan pengiriman uang yang ada di Bali. Pihak manajemen PT Remiten Indonesia Denpasar selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk setiap saat dengan berbagai kebijakan yang dilakukan. Namun dalam kenyataannya masih terjadi masalah kinerja karyawan PT Remiten Indonesia Denpasar yang dapat dilihat dari adanya fluktuasi penjualan selama tahun 2022. Berikut ini data penjualan PT Remiten Indonesia Denpasar Tahun 2022.

**Tabel 1.1**  
**Penjualan PT Remiten Indonesia Denpasar Tahun 2022**

No.	Bulan	Target Penjualan (Rupiah)	Penjualan (Rupiah)	Pencapaian (%)
1	Januari	22.000.000.000	21.570.760.000	98,05
2	Februari	22.000.000.000	21.330.890.000	96,96
3	Maret	22.000.000.000	21.043.540.000	95,65
4	April	22.000.000.000	21.320.800.000	96,91
5	Mei	22.000.000.000	21.330.780.000	96,96
6	Juni	22.000.000.000	21.230.870.000	96,50
7	Juli	22.000.000.000	21.650.980.000	98,41
8	Agustus	22.000.000.000	21.420.890.000	97,37
9	September	22.000.000.000	21.120.600.000	96,00
10	Oktober	22.000.000.000	21.050.560.000	95,68
11	November	22.000.000.000	21.045.890.000	95,66
12	Desember	22.000.000.000	21.476.900.000	97,62
<b>Jumlah</b>		264.000.000.000	255.593.460.000	96,82

Sumber : PT Remiten Indonesia Denpasar (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa target penjualan PT Remiten Indonesia Denpasar selama tahun 2022 setiap bulannya Rp 22.000.000.000. Target penjualan merupakan indikator penting dalam penilaian kinerja karyawan PT Remiten Indonesia Denpasar sehingga target yang belum bisa direalisasikan menunjukkan kinerja belum optimal. Penjualan terbesar terdapat

pada bulan Juli sebesar Rp 21.650.980.000 dari target Rp 22.000.000.000. Penjualan terendah terjadi pada bulan Maret yaitu Rp 21.043.540.000 dari target Rp 22.000.000.000. Untuk mendukung operasionalnya, PT Remiten Indonesia Denpasar mempunyai 38 orang karyawan. Berikut absensi karyawan PT Remiten Indonesia Denpasar tahun 2022

**Tabel 1.2**  
**Data Absensi Karyawan PT Remiten Indonesia Denpasar Tahun 2022**

No	Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (hari)	Jumlah Hari Kerja Yang Hilang (hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (hari)	Persentase Absensi (%)
1	Januari	38	26	988	33	955	3,34
2	Februari	38	24	912	32	880	3,51
3	Maret	38	26	988	31	957	3,14
4	April	38	25	950	29	921	3,05
5	Mei	38	27	1026	30	996	2,92
6	Juni	38	26	988	30	958	3,04
7	Juli	38	26	988	31	957	3,14
8	Agustus	38	27	1026	33	993	3,22
9	September	38	25	950	32	918	3,37
10	Oktober	38	27	1026	31	995	3,02
11	November	38	26	988	29	959	2,94
12	Desember	38	27	1026	31	995	3,02
<b>Jumlah</b>			312	11856	372	11484	37,70
<b>Rata-rata</b>			26	988	31	957	3,14

Sumber : PT Remiten Indonesia Denpasar (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat dijelaskan bahwa rata-rata tingkat absensi selama 2021 sebesar 3,14%. Tingkat absensi tertinggi terjadi pada bulan Februari sebanyak 3,51% dan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan terjadi pada bulan November yaitu 2,95%.Rata-rata jumlah hari kerja yang hilang selama

2021 adalah 31 hari setiap bulannya dimana jumlah hari kerja yang hilang tertinggi terjadi pada bulan Januari dan Agustus sebanyak 33 hari dan terendah terjadi pada bulan April dan November sebanyak 29 hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, karyawan menyatakan fluktuasi kinerja disebabkan karena adanya masalah kompetensi kerja dimana pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan contohnya seperti pada bagian akunting yang mempunyai latar belakang pendidikan hukum. Hal ini membuat karyawan menjadi kurang memiliki kompetensi dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu karyawan juga menyatakan adanya komunikasi yang kurang baik dalam operasional perusahaan karena pimpinan terlalu sibuk dengan pekerjaan sehingga mengabaikan karyawan. Hal ini membuat karyawan kurang memahami arahan yang diberikan oleh pimpinan dan kurang terjalinya ikatan emosional karyawan dengan pimpinan dalam bekerja.

Selain itu terjadi juga masalah komitmen organisasional dimana karyawan kurang mempunyai ikatan emosional dengan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari adanya karyawan yang merasa keberatan apabila diminta bekerja lembur sehingga pekerja dengan kurang maksimal. Beberapa karyawan juga merasa keberatan bila diminta untuk mengerjakan tugas karyawan yang berhalangan hadir.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Remiten Indonesia Denpasar.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka persoalan yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- 1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Denpasar?
- 2) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Denpasar?
- 3) Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Denpasar?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Denpasar
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Denpasar
- 3) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Remiten Indonesia Denpasar

## 1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat teoritis

- a) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kinerja karyawan di perusahaan yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan perusahaan
- b) Sebagai bijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan meningkatkan kinerja karyawan serta menjadi kajian lebih lanjut

2) Manfaat praktis :

a) Bagi mahasiswa

- (1) Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada pada perusahaan dengan cara menanggapi suatu kejadian yang ada pada perusahaan serta memberikan sumbangan pemikiran dan pemecahannya.
- (2) Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar

b) Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan oleh PT. Remiten Indonesia Denpasar dalam menentukan kebijakan kompetensi, komunikasi, komitmen organisasional dan kinerja karyawan.

c) Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan tambahan perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi masalah yang sejenis lebih lanjut.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Goal Setting Theory*

*Goal setting theory* yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasional. (Suwarmadani, 2018). Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Srimindarti dalam Suwardani, 2018). Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan (Suwardani 2018). Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan.

*Goal setting theory* atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku (Suwarmadani, 2018). Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang keduanya merupakan penanggung jawab untuk *human behavior*. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai

bila ada usaha dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge*

*Goal setting theory* menjelaskan bagaimana karyawan berusaha mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan yang salah satunya dengan memaksimalkan kinerja karyawan yang dalam penelitian ini merupakan variabel terikat dan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kompetensi, komunikasi dan komitmen organisasional diindikasikan sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

### **2.1.2 Kinerja Karyawan**

#### 1) Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2018:9) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sinambela (2018:6) kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Hamali (2019:126) kinerja adalah suatu hasil dari proses pekerjaan seorang karyawan berdasarkan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbang kepada sebuah perusahaan, semakin baik kinerja seorang karyawan maka akan baik juga kinerja yang dihasilkan perusahaan. Kinerja

karyawan dianggap baik jika apa yang dia kerjakan sesuai dengan harapan dan terpenuhinya kebutuhan perusahaan. Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasional secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasional yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasional (Dalimunthe, 2018:55).

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan kualitas dan kuantitas seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbas kepada sebuah perusahaan.

## 2) Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Davis (2019:67) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

### a) Faktor Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan

terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasional memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b) Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasional (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Menurut Mangkunegara (2018:67) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasional memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki

IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasional (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Wibowo (2019:84) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja:

- a. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- c. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasional.
- e. *Contextual Situational*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

3) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2019:85), ada beberapa indikator kinerja, yaitu:

a. Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasional untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah mana kinerja harus dilakukan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasional.

b. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

c. Umpan Balik

Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan "real goals" atau tujuan sebenarnya. Umpan balik merupakan masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.

d. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan

dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat atau sarana tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

e. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

f. Motivasi

Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintesis.

g. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

Menurut Bintoro (2019:107) kinerja karyawan dapat dinilai dari indikator-indikator sebagai berikut :

a) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

c) Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasional (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya,

e) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

f) Komitmen kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Pendapat lain Sudarmanto (2019:14), mengemukakan ukuran kinerja dalam dimensi kualitas, sebagai berikut:

a. Keandalan

Mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat.

b. Daya Tanggap

Keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu.

c. Kompetensi

Keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.

d. Akses

Pelayanan yang mudah diakses oleh pengguna layanan.

e. Kesopanan

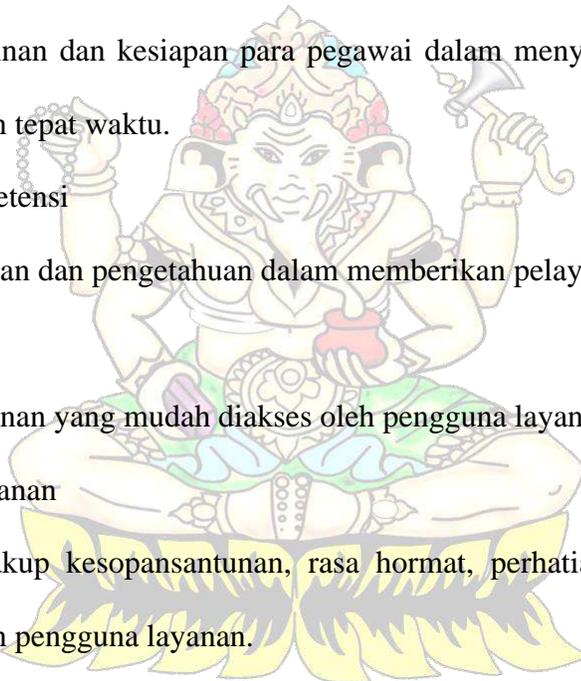
Mencakup kesopansantunan, rasa hormat, perhatian dan bersahabat dengan pengguna layanan.

f. Komunikasi

Kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah.

g. Kejujuran

Mencakup kejujuran dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan.



UNMAS DENPASAR

h. Keamanan

Mencakup bebas dari bahaya, keamanan secara fisik, risiko, aman secara finansial.

i. Pengetahuan Terhadap Pelanggan

Berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan, belajar dari persyaratan-persyaratan khusus pelanggan.

j. Bukti Langsung

Meliputi fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan, dan perlengkapan pelayanan, fasilitas pelayanan

### 2.1.3 Kompetensi

1) Pengertian Kompetensi

Menurut Lastanti (2019) mendefinisikan kompetensi adalah ketrampilan dari seorang ahli. Di mana ahli didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki tingkat keterampilan tertentu atau pengetahuan yang tinggi dalam subyek tertentu yang diperoleh dari pelatihan dan pengalaman. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasional sehingga organisasional tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Wibowo (2019;271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja

yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Mudrajad Kuncoro (2019:44) juga mengatakan kompetensi inti adalah nilai utama perusahaan/organisasional dalam penciptaan keahlian dan kapabilitas yang disebarkan melalui bermacam garis produksi ataupun bisnis.

Menurut Rivai (2018:230) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat mendeskripsikan, kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang para *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik. Usman (2019:4) menyebutkan bahwa seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu dari hal ini maka kompetensi juga diartikan sebagai suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif.

Dari pengertian beberapa ahli dapat dijelaskan kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang berupa ketrampilan dan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

## 2) Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Wibowo (2019:126) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

a) Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Kepercayaan banyak pekerja bahwa manajemen merupakan musuh yang mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan.

b) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki.

c) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasional orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.

d) Karakteristik kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

e) Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerja bawahan,

memberikan pengakuan, dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh terhadap motivasi seseorang bawahan.

f) Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai, atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

g) Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasional.

h) Budaya organisasional

Budaya organisasional mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti: rekrutmen dan seleksi karyawan, praktik pengambilan keputusan.

Menurut Zwell (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi adalah sebagai berikut:

a) Kepercayaan dan Nilai

Kepercayaan dan nilai dalam faktor yang mempengaruhi kompetensi itu tercermin dari sikap dan perilaku seseorang. Sikap dan perilaku tersebut sudah melekat pada diri seseorang. Seseorang yang tidak kreatif dan tidak inovatif dalam pekerjaan cenderung seseorang tersebut tidak dapat

bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagi dirinya.

b) Keahlian atau Keterampilan

Dalam aspek keahlian atau keterampilan dalam kompetensi memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan. Keahlian atau keterampilan seseorang menjadi faktor penentu suksesnya kompetensi yang dimiliki seseorang. Untuk keahlian atau keterampilan seseorang dapat dilakukan dengan cara dilatih, dipraktikkan serta dikembangkan dalam bidang yang sesuai. Pengembangan keahlian atau keterampilan yang berhubungan dengan kompetensi dapat meningkatkan kecakapan seseorang dalam perusahaan.

c) Pengalaman

Adapun pengalaman seseorang yang dapat mempengaruhi faktor kompetensi. Dimana seseorang yang mengalami banyak pengalaman dalam suatu bidang pekerjaan dapat meningkatkan kompetensi dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki pengalaman. Dengan adanya pengalaman seseorang dapat menemukan sesuatu hal yang baru dalam bidangnya yang perlu dipelajari, dikembangkan untuk meningkatkan kompetensi seseorang berdasarkan pengalaman yang diperoleh.

d) Karakteristik Personal

Karakteristik personal yang diartikan sebagai karakteristik kepribadian seseorang. Karakteristik kepribadian seseorang dapat berpengaruh terhadap kompetensi. Setiap orang mempunyai kepribadian yang berbeda-beda. Dari kepribadian seseorang tersebut dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari. Apakah seseorang tersebut memiliki sifat yang pemaarah atau penyabar, rajin atau pemalas. Dengan karakteristik personal yang dimiliki seseorang dapat meningkatkan maupun menghambat terbentuknya kompetensi seseorang tergantung sifat seseorang. Kepribadian seseorang dapat berubah meskipun dapat diubah, tetapi cenderung tidak mudah

Latief et al., (2018) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

a) Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

b) Keterampilan

Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari,

dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

c) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

d) Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

e) Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

f) Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

g) Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini

3) Indikator Kompetensi

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi kompetensi karyawan suatu perusahaan, indikator kompetensi menurut Fadillah, dkk (2019), yaitu:

a) Karakter pribadi (*traits*)

Karakter pribadi adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi atau informasi.

b) Konsep diri (*self concept*)

Konsep diri adalah perangkat sikap, sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang.

c) Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu.

d) Keterampilan (*skill*)

Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu.

e) Motivasi kerja (*motives*)

Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki oleh seseorang, yang selanjutnya akan mengarahkan, membimbing, dan memilih suatu perilaku tertentu terhadap sejumlah aksi atau tujuan.

Beberapa indikator kompetensi menurut Sugiyanto & Santoso (2018) sebagai berikut:

a) Pengetahuan (*knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan.

b) Pemahaman (*understanding*)

Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

c) Kemampuan/Keterampilan (*skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

d) Nilai (*value*)

Suatu standar perilaku yang telah ditakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain).

e) Sikap (*attitude*)

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.

f) Minat (*interest*)

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Secara rinci Wibowo (2019) memberikan penjelasan masing-masing indikator kompetensi adalah sebagai berikut::

a) Keterampilan (*Skill*)

Merupakan kemampuan yang menunjukkan system atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja. Dalam hal ini keterampilan juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu dalam sebuah bidang yang sesuai dengan standart kerja dan target dalam perusahaan.

b) Pengetahuan

Adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Karyawan harus mengetahui dan memahami ilmu-ilmu pengetahuan atau informasi dibidang masing-masing.

c) Konsep diri (sikap)

Sikap yang dimiliki seorang karyawan harus profesionalisme dalam menyelesaikan tugasnya dengan rasa percaya diri dan yakin akan pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik sesuai yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

d) Sifat (*Trait*)

Karakteristik yang relative konstan pada tingkah laku seseorang. Setiap karyawan mempunyai watak (sifat) yang berbeda beda dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

e) Motif

Adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan oleh seseorang yang menyebabkan suatu tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

## 2.1.4 Komunikasi

### 1) Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal (Panjaitan, 2019:18). Menurut Ardiansyah (2018:18) komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol *verbal* atau *nonverbal*. Sikula (2019 : 145) menyatakan komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain.

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Apabila tidak ada komunikasi para pengawal tidak akan mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi (Robbins, 2019:18). Menurut Hardjana (2018 :15) komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yaitu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian dan mendalam.

## 2) Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2018) ada dua tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu :

a) Faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator, terdiri dari:

(1) Keterampilan sender.

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

(2) Sikap sender.

Sikap sender sangat berpengaruh pada receiver. Sender yang bersikap angkuh terhadap receiver dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh receiver. Sikap sender yang ragu-ragu juga dapat mengakibatkan receiver menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Sender harus mampu bersikap meyakinkan terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

(3) Pengetahuan sender.

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasi kepada receiversejelas

mungkin, sehingga receiver akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh sender.

(4) Media saluran yang digunakan oleh sender.

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada receiver. Sender perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian receiver.

b) Faktor dari pihak *receiver*, yaitu:

(1) Keterampilan *receiver*.

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh sender akan dapat dimengerti dengan baik, jika receiver mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

(2) Sikap *receiver*.

Sikap *receiver* terhadap sender sangat memengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Contohnya, sikap *receiver* yang apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap sender, maka komunikasi menjadi tidak efektif dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*.

(3) Pengetahuan *receiver*.

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. Receiver yang mempunyai pengetahuan yang luas akan mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari sender. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang

diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

(4) Media saluran komunikasi.

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh sender dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*

Menurut Corrie (2019:2) ada delapan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu:

a) Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang menjadi faktor utama dalam komunikasi. Seseorang dapat menyampaikan pesan dengan mudah apabila ia memiliki pengetahuan yang luas.

b) Pertumbuhan dapat mempengaruhi pola pikir manusia.

Bagaimana komunikan menyikapi informasi yang diberikan komunikator dan bagaimana komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan.

c) Persepsi

Adalah suatu cara seseorang dalam menggambarkan atau menafsirkan informasi yang diolah menjadi sebuah pandangan. Pembentukan persepsi ini terjadi berdasarkan pengalaman, harapan, dan perhatian. Proses pemahaman

manusia terhadap suatu rangsangan atau stimulus ini dapat memiliki padangan yang berbeda-beda. Selain dapat menjadi pengaruh baik, persepsi juga dapat menjadi penghambat untuk komunikasi .

d) Peran dan hubungan

Memiliki pengaruh dari proses komunikasi tergantung dari materi atau permasalahan yang ingin dibicarakan termasuk cara menyampaikan informasi atau teknik komunikasi. Komunikator yang belum menjalin hubungan dekat dengan komunikan maka akan terjadi komunikasi secara formal

e) Nilai dan budaya/ adat

Menjadi kaca mata yang dijadikan tolak ukur untuk komunikasi (pantas atau tidak pantas) agar komunikasi terjalin dengan baik.

f) Emosi

Emosi adalah reaksi seseorang dalam menghadapi suatu kejadian tertentu. Emosi terkadang tidak dapat dikendalikan oleh diri sendiri. Sehingga emosi juga mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri bahkan emosi dapat menjadi hambatan.

g) Kondisi fisik

Kondisi fisik mempunyai peranan yang penting untuk berkomunikasi. Semua indera memiliki fungsi-fungsi yang digunakan dalam kelangsungan komunikasi.

#### h) Jenis kelamin

Laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam berkomunikasi dapat dilihat dari gaya berbicara dan interpretasi. Menurut Tannen, kaum perempuan menggunakan teknik komunikasi untuk mencari konfirmasi, meminimalkan keintiman. Sementara kaum laki-laki lebih menunjukkan independensi dan status dalam kelompoknya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya komunikasi menurut Mulyana (2020) yaitu:

#### a) Persepsi Interpersonal

Persepsi interpersonal merupakan penangkapan seseorang terhadap stimulan orang lain berupa lambang verbal atau grafis, dimana penilaian yang dilakukan oleh orang dan juga orang lain mencerminkan perhatian hasil dari pengamatan dan apa yang dirasakan selama berkomunikasi.

#### b) Konsep Diri

Konsep diri muncul sebagai bentuk tingkah laku pada saat berkomunikasi yang terjadi didalam komunikasi interpersonal. Seperti halnya pada saat berpenampilan, rasa kepercayaan diri, dan juga kemampuan berinteraksi.

#### c) Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal merupakan kesukaan pada orang lain berupa sikap positif dan daya tarik, seperti yang dituangkan dalam buku jalaludin rahmat

d) Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal tumbuh dengan adanya sikap percaya, jujur, suportif dan terbuka. Seperti halnya dalam bentuk kedekatan yang terjadi antar seseorang untuk bercerita bersama, menghabiskan waktu bersama serta adanya sikap perhatian dan rasa kenyamanan seseorang.

e) Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik merupakan dimana seseorang itu pada waktu melakukan komunikasi dengan orang lain. Seperti halnya dimana tempat yang nyaman untuk melakukan komunikasi dengan orang lain.

f) Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial merupakan keberadaan manusia-manusia lain pada saat komunikasi maupun hanya hadir disana. Lingkungan sosial dimana tempat berkomunikasi yang tentunya ada komunikan dan komunikato selain itu juga ada orang lain yang berada pada lingkungan tersebut

3) Indikator Komunikasi

Menurut Suranto (2019:52), ada beberapa indikator komunikasi, yaitu:

a) Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing.

b) Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang.

c) Pengaruh pada sikap.

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

d) Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

e) Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Dengan kondisi seperti itu orang tidak merasa sungkan untuk berbicara. Jika sudah demikian, maka antara satu dengan yang lainnya akan saling mempengaruhi dan dengan sendirinya komunikasi akan berlangsung secara efektif.

Menurut Sutardji (2019: 10-11) ada beberapa indikator komunikasi efektif, yaitu:

a) Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b) Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

c) Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

d) Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

e) Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan

Indikator komunikasi menurut Devito (2019:756) adalah sebagai berikut:

a) *Openness* (Keterbukaan)

Keterbukaan yang mengacu pada kesediaan individu untuk membuka diri, untuk memberikan informan tentang dirinya dengan pantas. Keterbukaan juga berkaitan dengan kesediaan untuk mendengar secara terbuka dan bereaksi dengan jujur. Untuk berkomunikasi dengan terbuka, individu perlu membuka diri di saat yang sesuai, mendengar dengan baik dan memberi respon jujur, komunikasi yang jelas menunjukkan kesediaan, dan bertanggung jawab atas apa yang anda katakan, yaitu perasaan dan pikiran anda.

b) *Empathy* (Empati)

Empati adalah perasaan dimana individu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dari sudut pandang orang tersebut tanpa kehilangan identitasnya. Empati memungkinkan anda untuk memahami apa yang

dilalui orang lain secara emosional. Untuk berkomunikasi dengan empati yaitu dengan berpikir dan merasakan empati. Untuk berkomunikasi secara empati, tunjukkan dengan jelas bahwa anda mencoba untuk memahami situasi orang tersebut. Selain itu anda perlu fokus, reflect, terbuka, sampaikan pesan campuran, mengakui pentingnya pernyataan.

c) *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

Sikap mendukung adalah tingkah laku yang lebih mengekspresikan sikap memahami dibandingkan dengan sikap yang mengevaluasi atau menilai. Untuk berkomunikasi dengan *supportiveness*, hindari menuduh orang lain, hindari istilah-istilah negatif, hindari mengkhotbahi, ekspresikan kesediaan anda untuk mendengar dengan pikiran terbuka, dan tanyakan opini kepada orang lain untuk menunjukkan bahwa hal ini penting untuk anda.

d) *Positiveness* (Sikap Positif)

Sikap positif apabila seseorang berfikir positif maka dalam organisasi akan berpikir positif juga, dan individu tersebut akan berperan secara aktif dan mau membuka diri yaitu tidak bersikap negatif jika ada yang berkeluh kesah serta mau memberi masukan dengan cara yang bijaksana.

e) *Equality* (Kesetaraan)

Kesetaraan yang mengacu pada sikap atau pendekatan yang memperlakukan orang lain sebagai bagian yang penting dalam interaksi. Dalam situasi apapun mungkin ada ketidak setaraan, ada orang yang berada dalam posisi yang lebih tinggi, namun sikap ini perlu dihindari dalam

komunikasi interpersonal. Untuk berkomunikasi dengan kesetaraan, hindari pernyataan dengan kata harus, buat permohonan dan hindari tuntutan, hindari memotong pembicaraan, mengakui kontribusi orang lain di atas diri kita, dan menyadari perbedaan budaya

### **2.1.5 Komitmen Organisasional**

#### **1) Pengertian Komitmen Organisasional**

Robbins and Coulter (2019) mendefinisikan bahwa komitmen pada karyawan merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasional dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasional itu. Menurut Kaswan (2019) komitmen organisasional merupakan ukuran kesediaan karyawan untuk bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasional, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja disana.

Menurut Lotunani dkk (2018) komitmen pegawai terhadap organisasional adalah tingkat kemauan pegawai untuk mengidentifikasi dirinya dan berpartisipasi aktif pada organisasional yang ditandai dengan keinginan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasional, kepercayaan dan penerimaan akan nilai-nilai dan tujuan organisasional, serta kesediaan untuk bekerja semaksimal mungkin demi kepentingan organisasional. Mowday dkk (2019) berpendapat bahwa

komitmen organisasional merupakan identifikasi dari keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasional dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasional.

Komitmen memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya kehidupan manusia, terwujudnya visi atau tujuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia pada kemampuannya untuk mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia dengan lebih efisien, efektif dan produktif dalam suatu organisasional (Pujiwati dan Muhdiyanto, 2020). Komitmen mempengaruhi seorang pekerja untuk tetap tinggal sebagai anggota organisasional atau meeninggalkan untuk mengejar pekerjaan lain. Dengan adanya komitmen yang tinggi, maka karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya sehingga kinerja akan semakin meningkat.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa komitmen karyawan adalah tingkatan dimana seorang pekerja mengidentifikasi diri dengan perusahaan dan tujuan-tujuannya yang menunjukkan loyalitas karyawan

## 2) Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional

Factor-faktor komitmen organisasional selanjutnya dikemukakan oleh Allen dan Meyer (2018), yaitu:

a) Karakteristik pribadi individu

Karakteristik pribadi individu terbagi kedalam dua variabel demografis dan variable disposisional. Variable demografis mencakup gender, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasional. Variable disposisional mencakup kepribadian dan nilai yang dimiliki anggota organisasional, termasuk kebutuhan untuk berprestasi, etos kerja yang baik, kebutuhan untuk berafiliasi, dan persepsi individu mengenai kompetensinya sendiri.

b) Karakteristik organisasional

Hal-hal yang termasuk dalam karakteristik organisasional adalah struktur organisasional, desain kebijakan dalam organisasi, dan cara mensosialisasikan kebijakan organisasional tersebut.

c) Pengalaman selama berorganisasi

Pengalaman berorganisasional tercakup dalam kepuasan dan motivasi anggota organisasi selama berada dalam organisasional.

Menurut Hasibuan (2018) terbentuknya komitmen suatu organisasional dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan contohnya pelayanan pendidikan ada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya hanya terdapat sedikit perbedaan pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang.

e. Faktor Kemampuan

Keterampilan Kemampuan berasal dari kata mampu yang memiliki arti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dapat diartikan sebagai sifat/keadaan yang ditujukan oleh keadaan seseorang yang dapat

melaksanakan tugas atau dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

f. Faktor Sarana

Pelayanan Sarana pelayanan ada segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

David (2019:163) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional pada organisasi, yaitu:

a) Faktor personal

Misalnya jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian.

b) Karakteristik pekerjaan

Misalnya lingkup jabatan, tantangan, konflik, peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.

c) Karakteristik struktur

Misalnya besar/kecilnya organisasi, bentuk organisasi (*sentralisasi/desentralisasi*), kehadiran serikat pekerja.

d) Pengalaman kerja

Pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan dalam organisasi.

3) Indikator Komitmen Organisasional

Berikut ini adalah aspek-aspek dari komitmen karyawan yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer (2018) :

a) Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

*Affective commitment* yaitu keterkaitan emosional karyawan, identifikasi dan keterlibatan karyawan dalam suatu organisasional, individu bertahan dalam suatu organisasional karena adanya ikatan emosional dan keinginan sendiri.

b) Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)

*Continuance commitment* yaitu komitmen yang berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasional. Karyawan tetap bertahan pada organisasional karena ia membutuhkan keuntungan atau gaji yang tidak ditemukan dalam pekerjaan lain.

c) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

*Normative commitment* yaitu komitmen yang disebabkan karena ada perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasional karena tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

Karyawan tetap tinggal dalam organisasional karena merasa wajib loyal pada organisasional dan sesuai dengan nilai– nilai yang dimiliki.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2019:165) terdapat tiga indikator komitmen organisasional yaitu:

a. Komitmen Afektif

Komitmen afektif merupakan pelekatan emosi pada pegawai, identifikasi pegawai, dan keterlibatan pegawai dalam perusahaan. Pegawai yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan terus bekerja untuk perusahaan karena mereka menginginkannya.

b. Komitmen Berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan adalah kesadaran akan kerugian karena meninggalkan perusahaan. Ini merupakan nilai ekonomi dan risiko lain yang dirasakan karyawan dari bertahan dalam suatu perusahaan bila dibandingkan dengan meninggalkan perusahaan tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen berkelanjutan akan tetap bekerja karena mereka harus bekerja.

c. Komitmen Normatif

Komitmen normatif mencerminkan rasa tanggung jawab untuk terus bekerja. Karyawan memiliki kewajiban untuk bertahan dalam organisasi karena alasan-alasan moral atau etis. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena ada kesadaran bahwa berkomitmen terhadap organisasi merupakan hal yang memang seharusnya dilakukan

Ricard (2021) menjabarkan beberapa indikator sikap yang dimiliki oleh individu yang memiliki komitmen organisasi yaitu:

- a. Kepercayaan dan dukungan pada nilai organisasi yang tinggi
- b. Keinginan berusaha sungguh-sungguh atas nama organisasi
- c. Hasrat untuk memelihara keanggotaan organisasi
- d. Keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota
- e. Kesiediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi
- f. Kepercayaan yang kuat terhadap nilai dan tujuan organisasi.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Untuk memperbanyak pemahaman teoritis sebagai bahan masukan dan rujukan dalam penulisan ini, maka penulis membuat ringkasan penelitian sebelumnya yang variabelnya berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

Penelitian dari Ekienabor (2018) yang berjudul *The Influence of Employees Commitment on Organizational Performance in Nigeria*. Penelitian dilakukan melalui metodologi kuantitatif; menggunakan metode simple random sampling dalam pemilihan responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 1.332 dan sampel 135 karyawan yang diambil menggunakan rumus Slovin. Analisis data adalah dilakukan dengan menggunakan teknik statistik regresi berganda. Temuan penelitian asalkan komitmen karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komitmen organisasional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian

ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Nigeria dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis regresi sederhana dan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian Soelton., *et all* (2018) dengan judul *How Transformational Leadership, Communication, And Workload On The Employee Performance Affect Shoes Industries*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 36 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat serta teknis analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Perusahaan Sepatu

Penelitian Kaplan (2018) dengan judul *The Relationship Between Organizational Commitment And Work Performance: A Case Of Industrial Enterprises*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 329 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis data menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komitmen organisasional sebagai variabel bebas dan kinerja

karyawan sebagai variabel terikat serta teknis analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Perusahaan Industri

Penelitian So.,*et all* (2018) dengan judul *Effect of Organisational Communication and Culture on Employee Motivation and Its Impact on Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 300 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis data menunjukkan bahwa budaya organisasional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan komunikasi dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat serta teknis analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Perusahaan Penyiaran

Penelitian Eliyana., *et all* (2019) dengan judul *Job Satisfaction And Organizational Commitment Effect In The Transformational Leadership Towards Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitiann ini adalah 30 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan

komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komitmen organisasional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Pelabuhan Indonesia dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis jalur sebagai analisa data sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian Esthi and Savhira (2019) dengan judul *The Influence Of Work Training, Competence And Discipline Of Work On Employee Performance In PT. Lestarindo Perkasa*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kompetensi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat serta teknis analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Lestarindo Perkasa.

Penelitian Prayogi., *et all* (2019) dengan judul *The Influence of Communication and Work Discipline to Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 74 responden. Analisis data dilakukan dengan

menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat serta teknis analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di PDAM Tirtanadi Sumatra Utara

Penelitian Kalogiannidis (2020) dengan judul *Impact of Effective Business Communication on Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 110 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Lembaga Perbankan di Yunani dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis regresi linier sederhana sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian Loan (2020) dengan judul *The Influence Of Organizational Commitment On Employees' Job Performance: The Mediating Role Of Job Satisfaction*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 547 responden.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komitmen organisasional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Perusahaan Perbankan dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis jalur sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian Dewi., *et all* (2020) dengan judul *The Role Of Interpersonal Communication In Moderating The Effect Of Work Competence And Stress On Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 103 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis jalur sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda

Penelitian Parahsakti., *et all* (2020) dengan judul *The Influence of Work Environment and Competence on Motivation and Its Impact on Employee Performance in Health Sector*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 135 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis data menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kompetensi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Bidang Kesehatan dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis analisis jalur sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda

Penelitian Silaban., *et al* (2021) dengan judul *Effect of Workload, Competency, and Career Development on Employee Performance with Organizational Commitment Intervening Variables*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 267 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi, pengembangan karir dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kompetensi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di BPJS

Ketenagakerjaan dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis jalur sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda

Penelitian Hajali., *et all* (2022) dengan judul *Determination of Work Motivation, Leadership Style, Employee Competence on Job Satisfaction and Employee Performance*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 125 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis data menunjukkan bahwa motivasi kerja dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kompetensi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di LLDIKTI-IX dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis jalur sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda

Penelitian Sudiarmo (2022) dengan judul *The Effect Of Transformational Leadership, Competence And Work Environment On Employee Performance Of PT Waskita Karya (Persero) Tbk In Becakayu 2a Ujung Project*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif

terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kompetensi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat serta teknis analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di PT Waskita Karya (Persero) Tbk Dalam Proyek Becakayu 2a Ujung

Penelitian Norawati., *et all* (2022) dengan judul *The Effect of Supervision, Work Motivation, and Interpersonal Communication on Employee Performance and Organizational Commitment as Variables Intervening*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 137 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan komunikasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan di PT. Remiten Indonesia sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di PT Lutvindo Wijaya Perkasa dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis analisis jalur sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda