
Meningkatkan Kinerja Karyawan dengan Komunikasi Internal dan Komitmen Organisasional

I Made Rai Artha Wiguna⁽¹⁾

I Gede Putu Kawiana⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia, Indonesia
email: made8429@gmail.com

ABSTRACT

Given the importance of performance, it is necessary to pay attention to the factors that affect employee performance, namely internal communication and organizational commitment. This study aims to determine the effect of internal communication partially on employee performance and organizational commitment partially on employee performance. This research was conducted at PT. Astrido Jaya Mobilindo in Denpasar. This research was conducted at PT. Astrido Jaya Mobilindo in Denpasar. The number of samples taken was 54 employees, with a saturated sampling method. Data collection was carried out through observation, interviews, documentation, literature and questionnaires. Based on the results of the analysis, it was found that there was a positive and significant influence between internal communication and organizational commitment partially on employee performance, and there is a positive and significant influence between internal communication and organizational commitment simultaneously on employee performance.

Keyword: *internal communication; organizational commitment; employee performance.*

ABSTRAK

Mengingat pentingnya kinerja maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komunikasi internal dan komitmen organisasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal secara parsial terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasional secara parsial terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di PT. Astrido Jaya Mobilindo di Denpasar. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 54 karyawan, dengan metode sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, kepustakaan dan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi internal dan komitmen organisasional secara parsial terhadap kinerja karyawan, dan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi internal dan komitmen organisasional secara simultan terhadap kinerja karyawan
Kata kunci: *komunikasi internal; komitmen organisasional; kinerja karyawan.*

Pendahuluan

Kinerja merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan perusahaan dalam pencapaian produktivitas. Sedarmayanti (2011) kinerja sebaiknya dapat ditunjukkan secara konkrit dan tentunya dapat diukur secara obyektif melalui sebuah proses dalam organisasi secara keseluruhan dan kata kinerja merupakan terjemahan dari istilah asing yaitu *performance*. Berdasarkan hasil dari wawancara dan pra-survei dari beberapa pegawai di setiap

bidang di PT. Astrido Jaya Mobilindo di Denpasar, menunjukkan bahwa terdapat indikasi yang belum optimalnya kinerja karyawan pada PT. Astrido Jaya Mobilindo di Denpasar. Hal ini terlihat dari rendahnya kinerja pegawai yang sering terjadi adanya miskomunikasi salah satunya yang disebabkan kurangnya kerjasama tim sehingga mengakibatkan kurangnya komunikasi internal di PT. Astrido Jaya Mobilindo. Kondisi kinerja karyawan pada PT. Astrido Jaya Mobilindo di Denpasar mengalami penurunan dari 2016 sampai 2017. Penurunan itu terlihat pada indikator loyalitas, kedisiplinan, kerjasama yang cukup signifikan, sehingga terindikasi bahwa pada tahun 2017 terdapat masalah pada kinerja karyawan.

Menurut Terry (2012), komunikasi merupakan bagian dari manajemen. Seluruh komunikasi terjadi dari dua arah. Apabila satu orang berbicara, yang lain akan mendengarkan. Apabila yang satu menulis, yang lain akan membacanya. Menurut Jiwanta dalam Tommy (2009) persentase waktu yang digunakan dalam proses komunikasi adalah sangat besar yaitu berkisar 75% sampai 90% dari waktu kegiatan. Waktu yang digunakan dalam proses komunikasi tersebut 5% digunakan untuk menulis, 10% untuk membaca, 35% untuk berbicara, dan 50% untuk mendengar. Komunikasi yang terjalin di PT. Astrido Jaya Mobilindo di Denpasar baik antar karyawan maupun antara atasan dengan bawahan belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dengan masih adanya kesalahan komunikasi atau dengan kata lain terjadi miss komunikasi antar sesama karyawan seperti kesalahpahaman dalam penerimaan informasi di antara sesama rekan kerja, pengaturan tugas kerja tim karena merasa tugasnya lebih penting dan merasa profesinya lebih tinggi.

Selain hal diatas, komitmen juga tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen organisasi merupakan suatu komitmen dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasi. Menurut Adiftiya (2014), karyawan yang memperlihatkan kinerja yang maksimal dapat dikatakan merupakan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi di mana komitmen sebagai terjemahan dari sikap karyawan dalam menerima nilai dan tujuan organisasi hingga akhirnya menunjukkan kesetiaan kepada organisasi (Widiyaniti dkk., 2021). Menurut Angelia (2013) karyawan yang memiliki komitmen akan menunjukkan tingkat ketidakhadiran yang rendah, memiliki motivasi yang tinggi untuk berpartisipasi dalam organisasi karena ingin membantu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga akan mengikuti proses yang ada di dalam organisasi.

Syed (2010) menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mengejar kualitas tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi mengembangkan kompetensi karyawannya, namun juga pada bagaimana organisasi meningkatkan komitmen karyawannya.

Permasalahan pada komitmen karyawan ditandai dengan adanya *turnover* setiap tahunnya sehingga menyebabkan kinerja karyawan lainnya menjadi terganggu ketika ada karyawan yang berhenti.

Umar (2008) menyatakan bahwa suatu hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan ataupun bawahan dengan sesama dianggap sebagai pemicu tumbuh dan meningkatnya kinerja pegawai. Komunikasi antara semua anggota atau karyawan dalam perusahaan baik horizontal maupun vertikal akan mempengaruhi kinerja karyawan karena dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik maka setiap pekerjaan dapat dikomunikasikan dengan baik. Penelitian Udayanto *et al.*, (2015); Lestari & Kasmirudin (2017); Syahrir *et al.*, (2019) telah membuktikan bahwa peningkatan kinerja karyawan akan terjadi karena adanya peningkatan komunikasi internal.

H1 : Kinerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komunikasi internal

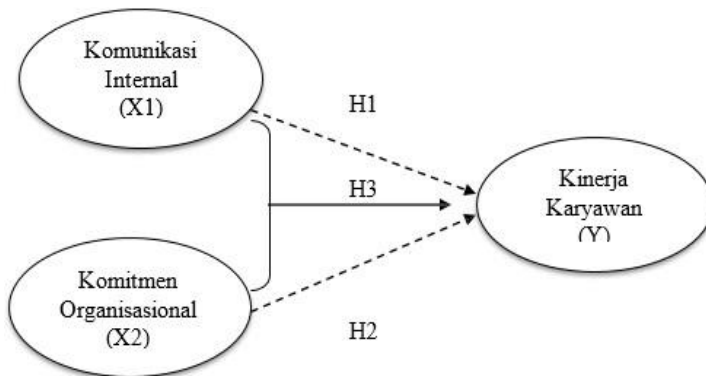
Menurut Suprana & Ratnawati (2012) komitmen dianggap penting bagi organisasi karena (1) pengaruhnya pada *turn over*, (2) hubungannya dengan kinerja yang mengasumsikan bahwa individu yang memiliki komitmen cenderung mengembangkan upaya yang lebih besar pada pekerjaan. Adiftiya (2014), Akbar *et al.*, (2017) dan Budi *et al.* (2020) dalam penelitiannya membuktikan kinerja karyawan akan meningkat dengan signifikan ketika karyawan tersebut memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan

H2 : Kinerja karyawan akan meningkat dengan signifikan ketika terjadi peningkatan komitmen organisasional.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan pada penelitian kali ini adalah kuantitatif asosiatif di mana penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini dilaksanakan di PT.Astrido Jaya Mobilindo yang berlokasi di Jl. Mahendradata No.229, Denpasar. Alasan penelitian ini dilakukan karena adanya miskomunikasi antar divisi sehingga adanya indikasi penurunan kinerja pada PT. Astrido Jaya Mobilindo di Denpasar. Sesuai dengan tujuan dan hipotesis penelitian maka komunikasi internal (X1) dan komitmen organisasional bertindak sebagai variabel bebas (X) dan kinerja karyawan diposisikan sebagai variabel terikat (Y). Penelitian ini melibatkan 54 orang karyawan PT. Astrido Jaya Mobilindo dengan menggunakan metode sensus sehingga jumlah responden sama dengan jumlah keseluruhan karyawan yang ada. Pengumpulan data pada tahap pra survey dilakukan dengan teknik wawancara untuk mengetahui permasalahan yang sebenarnya terjadi terkait dengan kinerja karyawan, komunikasi internal, dan komitmen

organisasional di lokasi penelitian yang dilanjutkan dengan pendistribusian kusioner kepada responden di mana persepsi responden diukur menggunakan Skala Likert lima pilihan jawaban. Hasil jawaban responden kemudian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan teknik regresi linear berganda. Kerangka konsep penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil uji instrumen pada Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh *item* pernyataan dalam instrumen adalah valid dengan nilai koefisien korelasi lebih dari 0,30 dan juga reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel lebih besar dari 0,60. Dengan demikian maka instrumen penelitian dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
		Koefisien korelasi	Keterangan	Cronbach's alpha	Keterangan
Komunikasi internal	No. 1 - 7			0,703	
Komitmen organisasional	No. 8 - 15	>0,30	Valid	0,915	Reliabel
Kinerja karyawan	No. 16 - 22			0,735	

Sumber : data diolah (2021)

Pada Tabel 2, dapat dinyatakan bahwa responden laki-laki lebih banyak dari pada responden perempuan yaitu sebanyak 34 orang (63%) dengan sebagian besar responden berpendidikan diploma yaitu sebanyak 30 orang (55,6%) dan didominasi responden yang berumur 40-50 tahun sebanyak 30 orang (55,6%).

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Pilihan	Jumlah	
		(Orang)	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	34	63
	Perempuan	20	37
	Total	54	100
Tingkat Pendidikan	SMA/SMK	14	25,9
	Diploma	30	55,6
	Sarjana	10	18,5
Umur	Total	54	100
	20-30	20	37,0
	40-50	30	55,6
	> 50	4	7,4
	Total	54	100

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,176 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti residual data berdistribusi normal. Nilai tolerance sebesar 0,709 dan *variance inflation factor* (VIF) sebesar 1,411 sehingga tidak ada variabel bebas yang nilai tolerance lebih dari 0,1 atau VIF kurang dari 10, maka disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi. Nilai Sig. juga menunjukkan lebih dari 0,05 sehingga dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 3. Uji Asumsi Klasik

Variabel	Normalitas	Multikolinearitas		Heteroskedastisitas
	Asymp.Sig.(2-tailed)	Tolerance	VIF	Sig
Komunikasi internal	0,176	0,709	1,411	0,721
Komitmen organisasional				0,098

Sumber : data diolah (2021)

Uji determinasi pada Tabel 4 memperoleh koefisien determinasi sebesar 87,6% berarti variasi hubungan antara komunikasi internal dan komitmen organisasional secara simultan terhadap kinerja karyawan sebesar 87,6% sedangkan sisanya 12,4% ditentukan oleh variabel lain di luar komunikasi internal dan komitmen organisasional yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 4. Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,938a	,881	,876	,66450

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan nilai *constant*, koefisien komunikasi internal, dan komitmen organisasional yang ditunjukkan pada Tabel 5, diperoleh persamaan garis regresi linier berganda antara komunikasi internal dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan adalah : $Y = 7,901 + 0,211X_1 + 0,401X_2$. Nilai *constant* sebesar 7,901, artinya apabila tidak

ada perhatian terhadap komunikasi internal dan komitmen organisasional (konstan) maka skor kinerja karyawan adalah sebesar 7,901.

Berdasarkan hasil penelitian didapat koefisien regresi komunikasi internal sebesar 0,211 (positif) dengan t-hitung adalah $4,397 > t$ tabel 1,600 maka H_0 diterima, berarti memang benar ada pengaruh yang positif dan nyata (signifikan) antara komunikasi internal secara parsial terhadap kinerja karyawan dan bukan diperoleh secara kebetulan. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Udayanto *et al.*, (2015), Lestari & Kasmirudin (2017); Syahrir *et al.*, (2019), yang menemukan bahwa komunikasi Internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh koefisien regresi komitmen organisasional sebesar 0,401 (positif) dan t-hitung adalah $13,542 > t$ tabel 1,600; maka H_1 diterima, berarti memang benar ada pengaruh yang positif dan nyata (signifikan) antara komitmen organisasional secara parsial terhadap kinerja karyawan dan bukan diperoleh secara kebetulan. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan Adiftiya (2014) dan Akbar *et al.*, (2017) yang menyebutkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,901	1,221		6,473	,000
1 Komunikasi internal	,211	,048	,253	4,397	,000
Komitmen organisasional	,401	,030	,778	13,542	,000

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji simultan pada Tabel 6 didapat F hitung adalah $188,323 > t$ tabel 3,100, maka H_3 diterima, berarti memang benar ada pengaruh yang positif dan nyata (signifikan) antara komunikasi internal dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan dan bukan diperoleh secara kebetulan. Hasil penelitian memberikan makna bahwa semakin tinggi komunikasi internal dan komitmen organisasional maka semakin tinggi kinerja karyawan, begitu sebaliknya semakin rendah komunikasi internal dan komitmen organisasional karyawan maka semakin rendah kinerja karyawan.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	166,314	2	83,157	188,323	,000a
1 Residual	22,520	51	,442		
Total	188,833	53			

Sumber : data diolah (2021)

Simpulan

Pengaruh secara parsial komunikasi internal terhadap kinerja karyawan adalah positif dan signifikan yang berarti apabila terjadi kenaikan atau peningkatan komunikasi internal maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Pengaruh secara parsial komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan adalah positif dan signifikan yang berarti peningkatan komitmen organisasional akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Pengaruh secara simultan komunikasi internal dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan adalah positif dan signifikan yang berarti apabila komunikasi internal dan komitmen organisasional secara bersama-sama meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Saran yang diberikan di antaranya Pimpinan dan Karyawan selalu menjalin komunikasi yang baik sehingga dapat menciptakan kondisi kerja yang harmonis agar dapat mencapai tujuan. karyawan agar selalu memiliki komitmen yang mencakup penerimaan dan kepercayaan akan nilai dan tujuan organisasi, perasaan keterlibatan, dan rasa kesetiaan terhadap PT. Astrido Jaya Mobilindo agar karyawan memperoleh kinerja yang optimal.

Daftar Pustaka

- Adiftiya, J. (2014). "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bukit Makmur Mandiri Utama Site Kideco Jaya Agung Batu Kajang Kabupaten Paser." *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 833–845.
- Akbar, A., Al Musadieq., & Mukzam, M. . (2017). "Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT PELINDO Surabaya)." *Jurnal Administrasi Bisnis*, 47(2), 25–41.
- Angelia, N. (2013). "Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan Perusahaan Genteng Muria." *Emphathy Jurnal Fakultas Psikologi*, 2(1), 217–231.
- Budi, I. G. A. A. E., Surtha, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Graha Kaori Group Di Gianyar: (Studi Kasus Pada Unit Usaha Produk Dupa Aromatherapi). *Juima: Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1).
- Lestari, G., & Kasmirudin, K. (2017). "Pengaruh Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Industri Media PT Riau Media Televisi (Rtv) Pekanbaru." *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 1–12.
- Sedarmayanti, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Cetakan kelima. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Suprana, R., & Ratnawati, I. (2012). "Analisis Pengaruh Kepuasan Kompensasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Pusat Bank Jateng Semarang)." *Diponegoro Journal of Management*, 1(1), 439–445.
- Syahrir, I.E., Mattalatta, M., & Maddatuang, B. (2019). "Pengaruh Komunikasi Internal dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Bantaeng." *Journal of Management*, 2(1).
- Syed, A. (2010). "Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman." *Psychology*, 1(4), 295–299.

- Terry, G. . (2012). *“Asas-asas Manajemen.”* Bandung: PT. Alumni.
- Tommy, S. (2009). *“Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi.”* Jakarta: Medpress.
- Udayanto, R.R., Bagia, I.W., & Yuliantini, N. . (2015). “Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Coca-Cola.” *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 3(1), 1–9.
- Umar, H. (2008). *“Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi.”* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widiyaniti, G. A. M. R., Wimba, I. G. A., & Mahayasa, I. G. A. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Anggota Bumdes Di Desa Kukuh Winangun. *Journal of Applied Management Studies*, 3(1), 1-8.