BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas, dengan memperbaiki sumber daya manusia, meningkatkan pula kinerja dan daya hasil organisasi, sehingga dapat mewujudkan sumber daya yang memiliki Komitmen dan kinerja yang tinggi. Kinerja sangat penting dalam semua instansi. Kemajuan perusahaan atau organisasi tentunya didukung oleh kinerja pegawai. Seseorang dapat dikatakan mempunyai kinerja yang baik, manakala mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, artinya mencapai sasaran dengan atau menurut standar yang ditentukan dengan penilaian kinerja, dengan kata lain akan mendorong pegawai untuk bersaing memperoleh penghargaan, bonus atau dipromosikan ke jabatan yang lebih baik.

Penyelenggaraan organisasi pada hakekatnya tidak terlepas dari prinsip-prinsip manajemen modern, dimana fungsi-fungsi manajemen harus berjalan secara silmultan dan proporsional dalam kerangka mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang optimal adalah salah satu fungsi organik manajemen yang harus ada dan dilaksanakan secara profesional sesuai standar dan norma yang berlaku dalam setiap penyelenggaraan organisasi, yaitu terhadap kewenangan setiap daerah otonom agar kewenangan tersebut tidak mengarah

kepada kedaulatan dengan tindakan-tindakan menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Banyak kajian tentang sumber daya manusia dan keorganisasian yang menyoroti masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut "Rivai (2014:49) kinerja adalah sebagai perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi". Peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi organisasi untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan pihak Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo yang paling serius karena keberhasilan kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Dalam suatu organisasi selalu melibatkan beberapa orang yang saling berinteraksi secara intensif. Interaksi tersebut disusun dalam suatu struktur yang dapat membantu dalam usaha pencapaian tujuan bersama.

Demi tercapai tujuan organisasi pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo terus berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai, agar mampu bersaing dan dapat mengikuti perkembangan dunia saat ini. Oleh sebab itu visi dan misi menjadi tujuan bersama demi kemajuan organisasi. Atas dasar fenomena serta teori yang dikemukan oleh para ahli, maka dalam penelitian ini akan dikaji lebih mendalam berkaitan dengan kinerja pegawai yang diimplementasikan di lingkungan Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo. Menurut "Hasibuan, (2012)

beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya adalah komunikasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi".

Luthans (2015:22) mengartikan komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas Pegawai dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Dalam studi manajemen sumber daya manusia, komitmen organisasional sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi telah menjadi hal penting yang telah banyak didiskusikan dan diteliti. Alasannya sangat sederhana, contohnya sebaik apapun visi, misi, dan tujuan organisasi, tidak akan tercapai jika tidak ada komitmen dari anggota organisasinya. Seberapa jauh komitmen pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja sangatlah menentukan organisasi itu dalam mencapai tujuannya.

Fenomena terkait komitmen organisasi pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo yaitu pegawai masih ada yang tidak mempunyai komitmen untuk memberikan hasil pekerjaan yang maksimal, pegawai tidak mempunyai komitmen untuk mengembangkan instansi/organisasi, adanya pegawai yang merasa kurang bangga terhadap instansi/organisasi, ada beberapa pegawai merasa tidak nyaman bekerja, kurang percaya dan loyal serta peduli pegawai terhadap instansi/organisasi, terlihat dengan adanya komitmen di antara pegawai mulai menurun sekitar

beberapa bulan terakhir ini, dapat digambarkan dari catatan bagian personalia bahwa beberapa pegawai mulai datang terlambat masuk kerja, membolos tanpa ijin, meninggalkan jam kerja. Komitmen mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi. Tingginya komitmen akan berimbas pada kinerja pegawai yang semakin meningkat.

Hasil penelitian didukung dengan penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Setiadi dkk (2016) Sarido dan Solihah (2016), Setiawan dan Lestari (2016), Friolina *et. al* (2017), Anto and Setiawati (2015), Permata (2017), Mardyana dan Riana (2019), Nanda dan Hidajat (2020) menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja. Sedangakn penelitian oleh Hidayati and Rahmawati (2016) menyatakan terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja.

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja yang berikutnya adalah komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran. Suatu proses yang mentransmisikan pesan kepada penerima pesan melalui berbagai media yang dilakukan oleh komunikator adalah suatu tindakan komunikasi. Komunikasi adalah sebagai pengiriman informasi antara dua orang atau lebih. komunikasi merupakan interaksi atau proses hubungan saling pengertian antar manusia (Wekley dan Yukl, 2012:76). Adanya komunikasi yang baik sangat mempengaruhi pencapaian visi dan misi dan tujuan suatu instansi/organisasi, karena dengan adanya komunikasi antar pegawai maupun dengan pemimpin

akan berdampak dalam semangat bekerja dan memberikan hasil yang maksimal

Komunikasi merupakan satu hal penting untuk menunjang kesuksesan organisasi baik dalam meningkatkan kinerja organisasi maupun adaptasi organisasi terhadap setiap perubahan lingkungan bisnis yang ada sehingga organisasi bisa tetap survive bahkan meraih keunggulan kompetitifnya. Melalui komunikasi yang baik antar individu dan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam organisasi maupun diluar organisasi, organisasi dapat memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan. Dasar komunikasi yang baik dapat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai agar menjadi lebih baik.

Indikasi yang terjadi masalah komunikasi pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo adalah pimpinan dengan para pegawai secara keseluruhan sudah berjalan baik, namun masih terjadi miss-komunikasi baik diantara sesama pegawai maupun antara pegawai dengan pimpinan. Kesalahan komunikasi ini terutama disebabkan karena pegawai terkadang tidak seluruhnya memahami tugas yang harus dilaksanakan dan kesalahan dalam menjalankan intruksi pimpinan, terlihat bahwa komunikasi dari pimpinan kepada pegawai dapat menimbulkan masalah apabila terjadi perbedaan pemahaman pesan antara pimpinan dan pegawai. Informasi atau pesan yang disampaikan dari pimpinan ke pegawai seringkali mengalami kekurangan ataupun perbedaan penafsiran dalam menerima informasi atau pesan. Disini bagian manajemen harus memiliki informasi untuk semua bagian dan harus memperoleh informasi untuk semua bagian. Pegawai dari seluruh

bagian butuh dan perlu diberi informasi karena memang pegawai memiliki kebutuhan dan keinginan informasi untuk mengetahui tugas pekerjaaan yang harus dijalankan dan harus mengerti seluruh tujuan dari Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo. Kondisi ini apabila tidak segera diatasi tentu akan mempengaruhi kesuksesan dalam pencapaian program-program kerja dan tujuan dari Kelurahan Begajah dan berdampak pada kinerja pegawai.

Hasil penelitian didukung dengan penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Setiadi dkk (2016), Sarido dan Solihah (2016), Friolina *et. al* (2017), Anto and Setiawati (2015) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan Penelitian Setiawan dan Lestari (2016) menyatakan terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara komunikasi terhadap kinerja.

Faktor yang sangat umum dan hampir selalu dikaji dalam penelitian kinerja adalah faktor peran kepuasan kerja, Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) pegawai terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Pegawai yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari pegawai tentang pengalaman pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan untuk masa depan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-Kebutuhan dasar (Robbins & Judge, 2015:46).

Fenomena kepuasan kerja yaitu yang salah satunya mengenai fasilitas kerja, selama ini pegawai merasakan bahwa fasilitas kerja yang ada terbatas dan belum mampu memenuhi tingkat kebutuhan kerja pegawai. Dibuktikan bahwa selama ini dari bagian manajemen hanya menyediakan 3 unit komputer dan 4 meja kantor. Fasilitas tersebut kurang sebanding dengan jumlah pegawai yang ada dan dapat menimbulkkan ketidakpuasan para pegawai dalam bekerja dan juga mengenai lingkungan kerja yang ada masih belum memberikan kenyamanan dalam bekerja terlihat banyaknya barang-barang yang *overload* di sekitar ruang kerja pegawai. Keterbatasan dalam memberikan fasilitas dan lingkungan kerja yang kurang nyaman, maka kurang memberikan dukungan atas upaya pegawai untuk memaksimalkan kinerja.

Hasil penelitian yang relevan dilakukan oleh Mardyana dan Riana (2019), Nanda dan Hidajat (2020) menyatakan dalam hasil penelitianya bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian Hidayati and Rahmawati (2016), Permata (2017) menyatakan dalam hasil penelitianya bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja.

Berdasarkan dari fenomena dan beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan komitmen

organisasi sebagai variabel intervening, sehingga dalam penelitian ini akan dikaji ulang dengan harapan hasil penelitian nantinya akan mempertegas dan memperkuat teori yang ada. Penelitian dengan judul : “Relevansi Komunikasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen dan Kinerja Pegawai (Studi Empiris pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo?
3. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menguji dan menganalisis:

a. Pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo
b. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.
c. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo
d. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo
e. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak,diantaranya sbb :

a. Manfaat secara praktis

Memberikan bahan masukan sebagai pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambil kebijaksanaan serta merumuskan kebijakan dan strategi untuk mengupayakan peningkatan kinerja Pegawai di Lingkungan Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

b. Manfaat secara teoritis

Memberikan sumbang saran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait kinerja pegawai, diharapkan menjadi bahan acuan serta referensi bagi peneliti yang akan datang pada permasalahan kajian kinerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja mengacu pada prestasi pegawai yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahan. “Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh As’ad (2013:87) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan”. bahwa “kinerja adalah "*succesfull role achievement*" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (As’ad, 2013:88)”. Dari batasan tersebut As’ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Menurut Simamora (2014:76), kinerja pegawai adalah tingkat dimana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Jadi, Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja merupakan perilaku organisasional yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang dan penyampaian jasa. Kinerja sering kali dipikirkan sebagai pencapaian tugas, dimana

istilah tugas sendiri berasal dari pemikiran aktifitas yang dibutuhkan oleh pegawai. Rivai (2014:49) mendefinisikan kinerja sebagai perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Berdasarkan teori – teori diatas dapat disimpulkan pengertian kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan kriteria atau standar, maka setiap organisasi harus melakukan pengukuran terhadap hasil kerja yang telah dicapai pegawai (produktivitas).

b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain: (Sinungan, 2014:20) : 1) Pekerjaan yang menimbulkan tantangan, 2) Kreatif dan minat. 3) Partisipasi pada keputusan yang mempengaruhi pekerjaan,4) Kompensasi yang berkaitan dengan penampilan pekerjaan. 5) Penyederhanaan jalur komunikasi, 6) Pengawasan, 7) Pengakuan terhadap pencapaian, 8) Kesempatan pengembangan diri, 9) Gaya organisasi yang fleksibel

c. Indikator – indikator Kinerja

Menurut Ruky (2013:78), Dimensi atau indikator yang digunakan dalam penelitian kinerja disetiap organisasi atau organisasi pada umunya berbeda. Dimensi kinerja tersebut adalah:

1) *Quantity Work*; Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2) *Quality of work*; Kualitas kerja berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3) *Job knowledge*; Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
4) *Creativeness*; Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

2. Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Dalam studi manajemen sumber daya manusia, komitmen organisasional sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi telah menjadi hal penting yang telah banyak didiskusikan dan diteliti. Alasannya sangat sederhana, contohnya sebaik apapun visi, misi, dan tujuan organisasi, tidak akan tercapai jika tidak ada komitmen dari anggota organisasinya. Seberapa jauh komitmen pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja sangatlah menentukan organisasi itu dalam mencapai tujuannya.

Luthans (2015:22) mengartikan komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas Pegawai dan

merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya.

Mowday *et. al*. (2009:408) menyatakan :*Organizational commitment is defined as the emotional attachment with one's organization and work. It can also be explained as the psychological connection that employees have with their organization and has been established to be linked to goal, value resemblance of the organization and will to be their organization"*. Komitmen organisasi menunjuk pada pengidentifikasian tujuan Pegawai dengan tujuan organisasi, kemauan untuk mengerahkan segala upaya kepentingan organisasi dan keterikatan untuk tetap menjadi bagian organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen organisasi menunjukkan tingkat keyakinan dan loyalitas individu terhadap organisasinya atau intensitas seseorang untuk mengidentifikasi dirinya, serta tingkat keterlibatannya dalam organisasi.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi

Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu (Moh As'ad, 2013:55) :

1) Karakteristik pribadi individu, Karakteristik pribadi terbagi kedalam dua variabel, yaitu variabel demografis dan variabel

disposisional. Variabel demografis mencakup gender, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi. Sedangkan variabel disposisional mencakup kepribadian dan nilai yang dimiliki anggota organisasi. Variabel disposisional ini memiliki hubungan yang lebih kuat dengan komitmen berorganisasi, karena adanya perbedaan pengalaman masin-masing anggota dalam organisasi tersebut.

2) Karakteristik organisasi , Yang termasuk dalam karakteristik organisasi itu sendiri yaitu: struktur organisasi, desain kebijaksanaan dalam organisasi dan bagaimana kebijaksanaan organisasi tersebut disosialisasikan.

3) Pengalaman organisasi, Sedangkan pengalaman berorganisasi tercakup ke dalam kepuasan dan motivasi anggota organisasi selam berada dalam organisasi, perannya dalam organisasi tersebut, dan hubungan antara anggota organisasi dengan supervisor atau pimpinan:

c. Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasi adalah Suatu konstruk psikologis yang merupakan hubungan pegawai dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaanya dalam berorganisasi. Menurut Luthans (2015:22), Komitmen Organisasi dengan indikator sebagai berikut :

1) Merasa Nyaman;

2) Loyal;
3) Percaya;
4) Merasa ikut memiliki;
5) Tidak Berpindah;
6) Tertarik;.

3. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris "*communication*" berasal dari bahasa latin "*communicatio*" dan perkataan ini bersumber pada kata "*communis*". Kata communis mengandung arti sama, maksudnya sama makna. Sedangkan bentuk dari kata kerja "*communicatio*" adalah "*communicare*" yang artinya bermusyawarah, berunding atau berdialog.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, ide, pemikiran dan perasaan, dari satu orang ke orang lain dengan berbagai macam media. Komunikasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Beberapa harus diperhatikan dalam melaksanakan komunikasi yaitu informasi yang disampaikan harus yang terpercaya, bagaimana proses komunikasi tersebut dan komunikasi antar orang dalam organisasi. Hal ini dapat dipahami sebab dengan terjaganya komunikasi yang baik dan terbuka akan terjadi hubungan yang harmonis, saling pengertian yang dapat meningkatkan kepuasan dan

prestasi kerja sehingga komunikasi yang terbina dengan baik dan mengedepankan keterbukaan akan mempunyai dampak yang luas terhadap kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Perlu juga diperhatikan bahwa dalam berkomunikasi hendaknya mengidentifikasi berbagai hal sehingga pesan dapat dipahami dengan baik oleh komunikan.

Muhammad (2011:76) mendefinisikan komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian dan pemahaman dari seseorang suatu tempat atau sesuatu kepada sesuatu *"communication is the transfer of information, insight and understanding of someone or something somewhere to something"*.

Berdasarkan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antar anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan, maupun bawahan dengan bawahan. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai. Sebaliknya, komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, hubungan komunikasi yang terbuka harus diciptakan dalam organisasi.

b. Fungsi dan Tujuan Komunikasi

Tujuan dari komunikasi menurut Joseph A Devito (2011:31-33) adalah sebagai berikut :

1) Menemukan Salah satu tujuan komunikasi adalah menyangkut penemuan diri. Dengan berkomunikasi, setiap individu dapat memahami secara lebih baik mengenai diri kita sendiri, dan orang lain.
2) Untuk berhubungan Setiap individu memiliki keinginan untuk merasakan dicintai dan disukai begitupun menyukai dan mencintai. Salah satu motivasi yang paling kuat dalam melakukan komunikasi adalah membina hubungan dengan orang lain melalui komunikasi.
3) Untuk meyakinkan Di dalam komunikasi pada jaman modern ini manusia kerap kali bertindak sebagai konsumen dari penyampaian pesan yang dilakukan oleh media. Media massa sebagian besar meyakinkan setiap manusia untuk melakukan perubahan sikap dan perilaku.
4) Untuk Bermain Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu tidak terlepas dari hal yang menghibur, kini hiburan menjadi salah satu kebutuhan. Untuk melakukan hiburan atau bermain, komunikasi menjadi alat yang tepat dalam mengutarakan dan bertukar informasiinformasi yang menarik yang dapat menghibur.

c. Indikator - indikator Komunikasi

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan di luar organisasi yang masih mempunyai hubungan untuk perkembangan sebuah organisasi (Robbins, 2016: 243). Komunikasi ini bisa meliputi implikasi global seperti konteks budaya, jaringan informasi dan pedoman budaya. Menurut Robbins, (2016: 243) komunikasi dapat diukur dengan cara:

1) Ketrampilan berkomunikasi,
2) Pemahaman,
3) Kesenangan,
4) Pengaruh pada sikap,
5) Hubungan,

4. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan

Menurut Robbins dan Judge (2015: 78) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang

menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima". Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relative puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Hasibuan, 2012: 202).

. Kepuasan kerja bukanlah berarti seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain. (Hughes, 2012)

Dari defenisi kepuasan kerja di atas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah emosi atau perasaan positif yang muncul dari persepsi pegawai mengenai pekerjaan yang mereka lakukan dan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2015) terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1) Pekerjan itu sendiri, Yang termasuk pekerjaan yang memberikan kepuasan adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, pekerjaanyang tidak membosankan, serta pekerjaan yang dapat memberikan status.
2) Gaji, Upah dan gaji merupakan hal yang signifikan, namun merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan.
3) Promosi, Kesempatan dipromosikan nampaknya memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja, karena promosi dalam bentuk yang berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya.
4) Supervisi, Supervisi merupakan sumber kepuasan kerja lainya yang cukup penting pula. Supervisi merupakan kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.
5) Kelompok kerja, Pada dasarnya kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi karyawan 6) Kondisi kerja/lingkungan kerja Jika kondisi kerja bagus (lingkungan sekitar bersih dan menarik) misalnya maka pekerja akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaan mereka, namun bila kondisi kerja rapuh (lingkungan sekitar panas dan berisik) misalnya, pekerja akan sulit menyelesaikan pekerjaan mereka.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Setiap pegawai memiliki tolak ukur kepuasan kerja yang berbeda standar kepuasannya. Tolak ukur kepuasan kerja dapat dijabarkan dalam beberapa indikator - indikator menurut Hasibuan (2012:215) antara lain sebagai berikut:

1) Kesetiaan, Penilai mengukur kesetiaan pegawai terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan pegawai menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.
2) Kemampuan, Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan pegawai tersebut dari uraian pekerjaannya.
3) Kejujuran, Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
4) Kreatifitas, Penilai menilai kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.
5) Kepemimpinan, Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, memiliki pribadi yang kuat, dihormati, beribawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahnnya untuk bekerja secara efektif.

6) Tingkat gaji, Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima pegawai harus sesuai dengan apa yang pegawai berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.
7) Kepuasan kerja tidak langsung, Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para pegawai atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan.
8) Lingkungan kerja, Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai merasa nyaman dalam bekerja

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam peneilitian ini dapat disampaikan pada tabel II.1 berikut :

Tabel II.1.
Mapping Penelitian Terdahulu

No	Judul, Peneliti, nama, Jumlah, Vol, No, Hal	Nama Peneliti dan tahun	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Pengembangan Karir Sebagai Vaiabel Moderasi (Studi Kasus Pada Akademi Kepolisian)	Setiadi dkk (2016) Dharma Ekonomi No.44 / Th.XXIII/ Oktober 2016 ISSN: 0853-5205 hal 65-69	*Path analisys* Metode pengolahan data menggunakan SPSS 17.0	a. komunikasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. b. Kompetensi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. c. Perkembangan karir merupakan memoderasi pengaruh positif komunikasi terhadap komitmen organisasi. d. Pengembangan karir juga	Variabel yang sama : Komunikasi Dan Terhadap Komitmen Organisasi	Tempat dan obyek penelitian yang berbeda

				memoderasi pengaruh positif kompetensi terhadap komitmen organisasi		
2	Pengaruh Komunikasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Dan Komitmen Organisasional Sebagai Mediasi (Studi Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah)	Sarido dan Solihah (2016) Telaah Manajemen Vol. 13 Edisi 2, Oktober 2016, hal 119 -134 ISSN : 1693-9727	Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, instrumen tes dan regresi linier berganda	a. komunikasi kompensasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap motivasi, b. komunikasi, kompensasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, c. komunikasi, kompensasi, motivasi komitmen organisasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja.	Variabel yang sama : Komunikasi Dan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Mediasi	Tempat dan obye penelitian yang berbeda Penamabahan var independent kompetensi
3	Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai	Setiawan dan Lestari (2016) Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 12, Nomor 2, September 2016,hal.169-184	Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, instrumen tes dan regresi linier berganda	a. komunikasi organisasi tidak signifikan terhadap kinerja, b. komunikasi organisasi tidak signifikan terhadap komitmen organisasi, c. komunikasi,komitmen organisasi d. signifikan terhadap komitmen organisasi,	Menggunakan variabel independen, Komunikasi, Komitmen Organisasi terhadap kinerja pegawai	- Penelitian ini menambahkan variabel kompetensi sebagai variabel independen. - Obyek penelitian dan waktu penelitain yang berbeda
4	*Do Competence, Communication, And Commitment Affect The Civil Servants Performance?*	Friolina *et. al* (2017) *international journal of scientific & technology*	analisis regresi linear berganda	a. kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja b. Komunikasi	Variabel yang sama : Komunikasi komitmen terhadap kinerja	Obyek dan tahun penelitian yang berbeda

		research volume 6, issue 09, september 2017 issn 2277-8616 hal.210-215		berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja c. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja		
5	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Komitmen Karyawan Di Ud. Jati Diri Kabupaten Pamekasan	Zuraidah (2018) Ekomadania Volume 1. Nomor 2. Januari 2018 Hal. 192 - 214	Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda	a. kepuasan kerja (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap komitmen karyawan (Y), b. komunikasi (X2) juga mempunyai pengaruh positif terhadap komitmen karyawan (Y	Variabel yang sama Kepuasan Kerja, : Komunikasi komitmen	Obyek dan tahun penelitian yang berbeda
6	*The Effect On The Job Satisfaction Organization, Performance Of Employees Commitment, And Service Performance*	Hidayati and Rahmawati (2016) Kinerja : Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Volume 13, (1), 2016 ISSN print: 1907-3011, ISSN online: 2528-1127 hal.1-12	*Structural Equation Model* (SEM) dengan Software PL	a. kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi; b. kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; c. kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan; d. komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; e. komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan	Variabel yang sama Kepuasan Kerja, : komitmen organisasi dan kinerja	Obyek dan tahun penelitian yang berbeda
7	*The Mediating Role Of Organizational Commitment In Influence Relationships*	Anto and Setiawati (2015) International *Journal of Business,*	regresi dengan SPSS dan analisis jalur. Hasil yang	a. hubungan langsung negatif OC dengan EP, tidak ada perbedaan yang	Variabel yang sama : Komunikasi komitmen terhadap kinerja	Obyek dan tahun penelitian yang berbeda

	Between Interpersonal Communication And Emotional Intelligence Toward Employee Performance	*Economics and Law*, Vol. 7, Issue 2 (Aug.) ISSN 2289-1552 hal.47-56	mencolok ditunjukkan oleh hubungan langsung ne	signifikan antara EP berdasarkan status kepegawaian, hasil paling positif ditunjukkan oleh pengaruh tidak langsung ICR (responden sebagai komunikator) terhadap EP dengan OC sebagai variabel mediasi		
8	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Staff Karyawan Pt. Subaindo Cahaya Polintraco Surabaya)	Permata (2017) Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 3 hal.1- 10	*Partial Least Square* (PLS)	a. kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, b. kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, c. komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan d. komitmen organisasi dapat memediasi kepuasan kerja pada kinerja karyawan secara positif dan signifikan.	Variabel yang sama Kepuasan Kerja, : komitmen organisasi dan kinerja	Obyek dan tahun penelitian yang berbeda
9	Peran Komitmen Organisasional Dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Krisna Oleh - Oleh	Mardyana dan Riana (2019) -Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 11, 2019 : 6825-6846 ISSN : 2302-8912 DOI: https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p22	SEM - PLS	a. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, b. kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional c. komitmen organisasional berpengaruh	Variabel yang sama Kepuasan Kerja, : komitmen organisasi dan kinerja	Obyek dan tahun penelitian yang berbeda

				negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,		
10	Investigasi Tentang Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Karyawan Bank Bjb Cabang Tegal	Nanda dan Hidajat (2020) Jurnal Magisma Vol. VIII No. 1 – hal.43-53	metode analisis jalur dengan bantuan program IBM SPSS	a. budaya organisasi secara langsung memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi, b. kepuasan kerja secara langsung memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi, c. budaya organisasi secara langsung memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, d. kepuasan kerja secara langsung memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, e. komitmen organisasi secara langsung memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Kepuasan Kerja, Dan Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Karyawan Bank Bjb	Obyek dan tahun penelitian yang berbeda

C. Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Komitmen organisasi.

   Komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi (Engin, 2013). Moh. Arif (2014) menjelaskan bahwa komunikasi di kalangan pegawai sangat penting karena komunikasi dalam organisasi menyatukan aktifitas semua fungsi yang ada. Pemimpin yang mempunyai sifat yang terbuka, memahami dan mau mendengar pandangan pegawai akan menghasilkan golongan pegawai yang memiliki motivasi dan selalu setia. Komunikasi yang terjadi antara pemimpin dengan pegawai akan membentuk suasana kerja yang penuh kepercayaan, yang akhirnya pegawai dapat berkomitmen terhadap organisasi.

   Penelitian yang dilakukan oleh Setiadi dkk (2016), Sarido dan Solihah (2016), Zuraidah (2018), Anto and Setiawati (2015), menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap komitmen organisasi, peneltian Setiawan dan Lestari (2016) menyatakan terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara komunikasi terhadap komitmen organisasi..

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen organisasi.

   Kepuasan kerja merupakan sesuatu perasaan yang dialami oleh seseorang, di mana ia merasa puas, memiliki rasa senang baik terhadap pekerjaan itu sendiri atau kelegaan karena yang diharapkannya telah terpenuhi. Kepuasan kerja pegawai memiliki hubungan erat dengan komitmen organisasional, artinya tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi komitmen organisasi, di mana variabel tersebut akan dapat

meningkatkan serta dapat pula menurunkan tingkat komitmen organisasi.. Individu yang telah mendapatkan kepuasan kerja seperti mendapatkan pembayaran yang sesuai atau rekan kerja yang mensuport maka akan meningkatkan tingkat komitmen organisasinya, di mana individu tersebut akan merasa nyaman dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan eksistensinya dalam organisasi tersebut. Hasil penelitian yang relevan dilakukan oleh Zuraidah (2018), Hidayati and Rahmawati (2016), Permata (2017), Mardyana dan Riana (2019), Nanda dan Hidajat (2020) menyatakan dalam hasil penelitianya bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen.

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, ide, pemikiran dan perasaan, dari satu orang ke orang lain dengan berbagai macam media. Komunikasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Beberapa harus diperhatikan dalam melaksanakan komunikasi yaitu informasi yang disampaikan harus yang terpercaya, bagaimana proses komunikasi tersebut dan komunikasi antar orang dalam organisasi. Hal ini dapat dipahami sebab dengan terjaganya komunikasi yang baik dan terbuka akan terjadi hubungan yang harmonis, saling pengertian yang dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja sehingga komunikasi yang terbina dengan baik dan mengedepankan keterbukaan akan mempunyai dampak yang luas terhadap kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Setiadi dkk

(2016), Sarido dan Solihah (2016), Friolina *et. al* (2017), Anto and Setiawati (2015) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Setiawan dan Lestari (2016) menyatakan terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara komunikasi terhadap kinerja.

4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal. Sebaliknya, seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek yang lainnya. Meskipun hanya merupakan salah satu faktor dari banyak faktor berpengaruh lainnya, kepuasan kerja juga mempengaruhi tingkat kinerja pegawai. Dengan kepuasan kerja yang diperoleh. diharapkan kinerja pegawai yang tinggi dapat dicapai para pegawai. Tanpa adanya kepuasan kerja, karyawan akan bekerja tidak seperti apa yang diharapkan oleh perusahaan, maka akibatnya kinerja pegawai menjadi rendah, sehingga tujuan perusahaan secara maksimal tidak akan tercapai.

Hasil penelitian yang relevan dilakukan oleh Mardyana dan Riana (2019), Nanda dan Hidajat (2020) menyatakan dalam hasil penelitianya bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian Hidayati and Rahmawati (2016), Permata (2017) menyatakan dalam hasil penelitianya bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja.

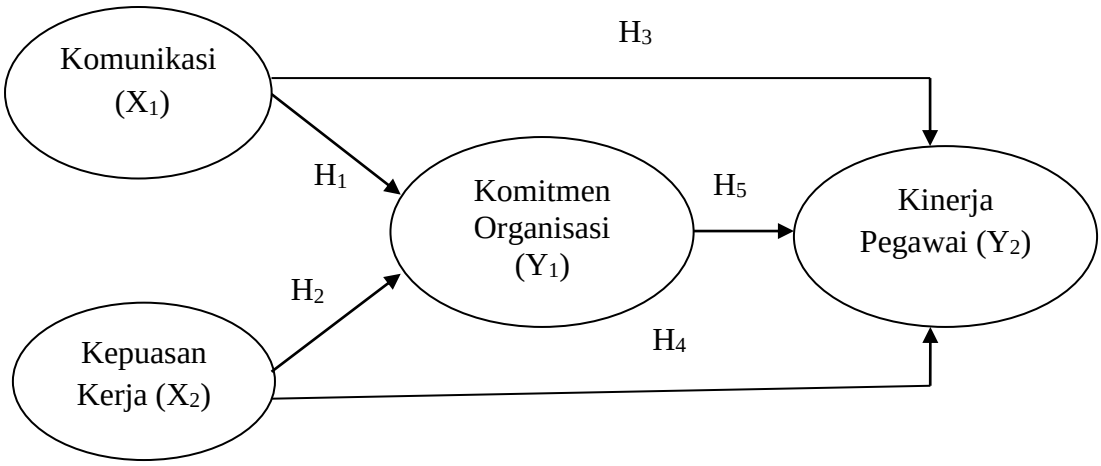
5. Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kinerja Pegawai.

Menurut Luthans (2015:22) mengartikan komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas Pegawai dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Dalam studi manajemen sumber daya manusia, komitmen organisasional sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi telah menjadi hal penting yang telah banyak didiskusikan dan diteliti. Alasannya sangat sederhana, contohnya sebaik apapun visi, misi, dan tujuan organisasi, tidak akan tercapai jika tidak ada komitmen dari anggota organisasinya. Komitmen mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi. Tingginya komitmen akan berimbas pada kinerja pegawai yang semakin meningkat.

Hasil penelitian Setiadi dkk (2016) Sarido dan Solihah (2016), Setiawan dan Lestari (2016), Friolina *et. al* (2017), Anto and Setiawati (2015), Permata (2017), Mardyana dan Riana (2019), Nanda dan Hidajat (2020) menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja. Penelitian Hidayati and Rahmawati (2016) menyatakan terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja.

D. Kerangka Konseptual

Untuk memberikan gambaran yang jelas dalam penelitian ini diberikan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar II.1 Kerangka Konseptual

Sumber jurnal : Setiadi dkk (2016), Sarido dan Solihah (2016), Setiawan dan Lestari (2016), Friolina *et. al* (2017), Anto and Setiawati (2015), Hidayati and Rahmawati (2016), Anto and Setiawati (2015), Permata (2017), Mardyana dan Riana (2019), Nanda dan Hidajat (2020)

Kerangka konseptual di atas menjelaskan bahwa penelitian ini melihat pengaruh variabel komunikasi (X_1), kepuasan kerja (X_2) sebagai variabel independen terhadap kinerja (Y_2) sebagai variabel dependen serta variabel intervening komitmen organisasi (X_3/Y_1)

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan yang akan diuji kebenarannya dengan fakta yang ada (Jogiyanto, 2014:41). Yaitu :

H_1: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo

H_2: Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo

H_3: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

H_4: Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

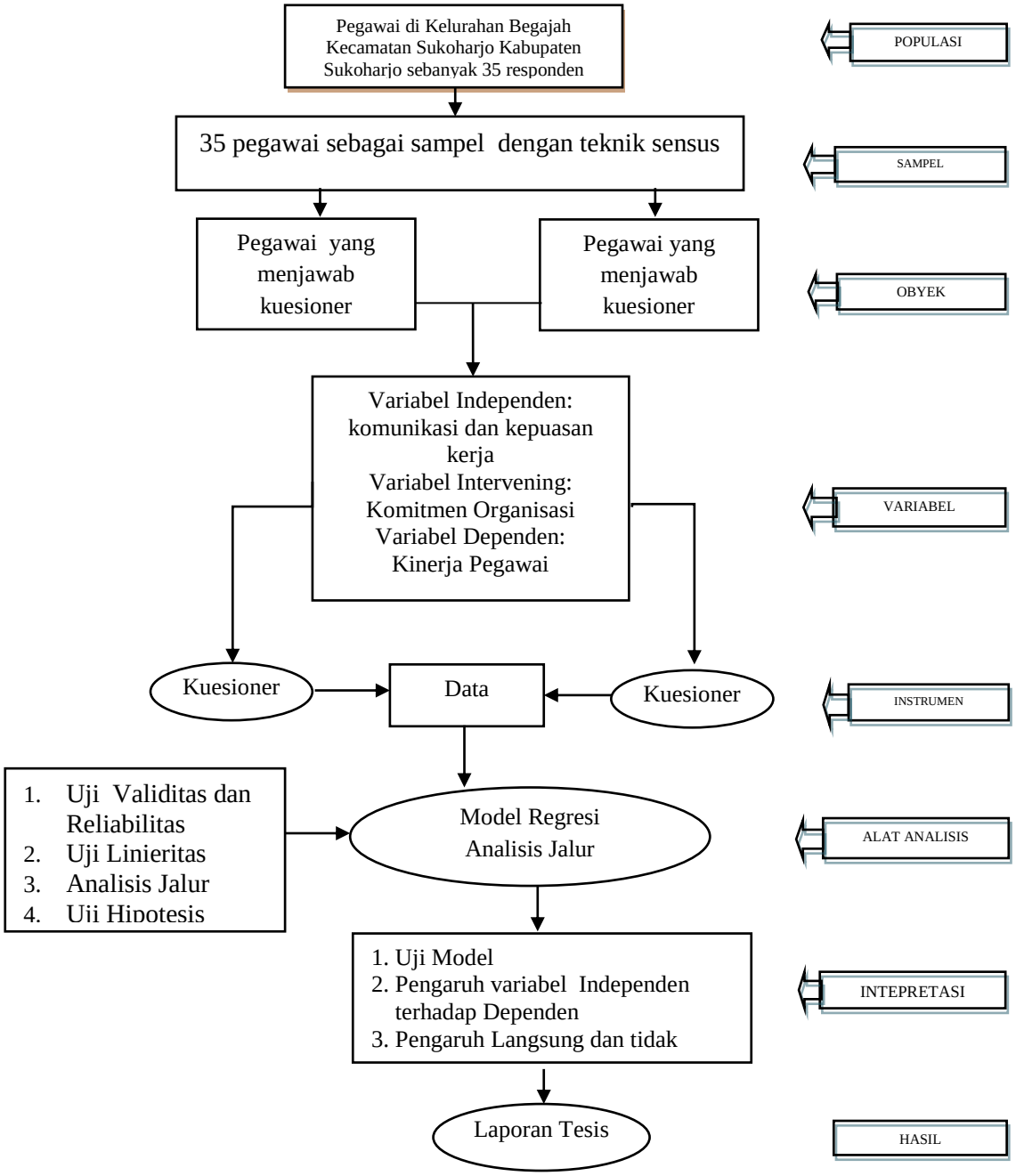
H_5: Komitmen organisasi. berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitan

Desain penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar III.1 Desain Penelitian

B. Lokasi dan obyek penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo. Obyek penelitian ini adalah pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo sejumlah 35 pegawai.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu Variabel independen terdiri dari komunikasi (X_1), kepuasan kerja (X_2) dan variabel intervening adalah komitmen organisasi (Y_1) dan variabel dependen kinerja pegawai (Y_2).

2. Definisi Variabel dan Indikator

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh seorang pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo selama periode tertentu dibandingkan dengan kriteria atau standar, maka setiap organisasi harus melakukan pengukuran terhadap hasil kerja yang telah dicapai pegawai pada Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo. Menurut Ruky (2013:78), Dimensi atau indikator yang digunakan dalam penelitian kinerja disetiap organisasi atau organisasi pada umunya berbeda. Dimensi kinerja tersebut adalah:

a. *Quantity Work*; Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.

b. *Quality of work*; Kualitas kerja berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

c. *Job knowledge*; Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.

d. *Creativeness*; Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah tingkat keyakinan dan loyalitas individu pegawai terhadap Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo atau intensitas seseorang untuk mengidentifikasi dirinya, serta tingkat keterlibatannya terhadap Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo. Menurut Luthans (2015:22), Komitmen Organisasi dengan indikator sebagai berikut :

a. Merasa Nyaman;

b. Loyal;

c. Percaya;

d. Merasa ikut memiliki;.

e. Tidak Berpindah;

f. Tertarik;

3. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antar anggota di Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan, maupun bawahan dengan bawahan. Menurut Robbins, (2016: 243) komunikasi dapat diukur dengan cara:

a. Ketrampilan berkomunikasi,
b. Pemahaman,
c. Kesenangan,
d. Pengaruh pada sikap,
e. Hubungan,

4. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah emosi atau perasaan positif yang muncul dari persepsi pegawai di Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo mengenai pekerjaan yang pegawai lakukan dan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2012:215) antara lain:

a. Kesetiaan.
b. Kemampuan,
c. Kejujuran,

d. Kreatifitas,

e. Kepemimpinan.

f. Tingkat gaji,

g. Kepuasan kerja tidak langsung,

h. Lingkungan kerja,

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, (Sugiyono, 2014:87). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo sejumlah 35 pegawai.

2. Sampel

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi, (Sugiyono, 2014:87). Karena peneliti mudah untuk mendapatkan sampel, maka seluruh populasi atau responden semua dijadikan sampel, berdasarkan pendapat di atas maka peneliti mengambil sampel semua pegawai sebanyak 35 responden dengan metode sensus yaitu jumlah populasi seluruhnya dijadikan sampel. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini

berjumlah 35 pegawai di Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

E. Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Data

Dalam penelitian ini sebagai data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo, yaitu tentang persepsi mereka terhadap Komunikasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

a. Kuesioner, Bentuk kuesioner berupa daftar pertanyaan yang disampaikan kepada pegawai yang bekerja Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian. Penelitian ini melakukan pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan yang disusun secara berjenjang berdasrkan skala pengukuran Likert (Sugiyono, 2014:65), dengan urutan lima yaitu: 1,2, 3, 4, 5 dan mempunyai criteria jawaban sebagai berikut:

1) Jawaban sangat setuju = skor 5
2) Jawaban setuju = skor 4
3) Jawaban netral = skor 3
4) Jawaban tidak setuju = skor 2
5) Jawaban sangat tidak setuju = skor 1

b. Dokumentasi yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian yang bersumber dari Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

c. Observasi yaitu dilakukan dengan menggunakan pengamatan terhadap aktivitas pegawai Kelurahan Begajah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo.

F. Teknik Analisis

1. Analisis Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bilvariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Hasil analisis korelasi bilvariate dengan melihat output *Pearson Correlation*. (Ghozali, 2016:56). Apabila Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen yang digunakan dinyatakan valid.

b. Uji realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji

reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 menunjukkan instrumenyang digunakan *reliable* (Ghozali, 2016:57). Hasil uji reliabilitas kuesioner sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian.

2. Uji Linieritas

Menurut Ghozali (2016:59) Uji linieralitas merupakan langkah untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi sebuah data penelitian. Hasil yang diperoleh melalui uji linearitas akan menetukan teknik analisis regresi yang akan digunakan. Jika hasil uji liniaritas merupakan data yang linier maka digunakan analisis regresi linier. Sebaiknya hasil uji linearitas merupakan data yang tidak linier maka analisis regresi yang digunakan nonlinier. Uji linearitas akan dilakukan adalah uji Lagrange Multivariat. Estimasi dengan uji ini bertujuan untuk mendapatkan nilai C^2 hitung atau (n x R^2). Langkah pengujian sebagai berikut:

a. Lakukan regresi persamaan utama

$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$

b. Jika dianggap persamaan utama tersebut benar spesifikasinya, maka nilai residualnya harus dihubungkan dengan nilai kuadrat variabel independen dengan persamaan regresi:

$U_t = \beta_0 + \beta_1 X^2_1 + \beta_2 X^2_2 + e$

$U_t = \beta_0 + \beta_1 X^2_1 + \beta_2 X^2_2 + \beta_3 X^3_3 + e$

c. Dapatkan nilai R^2 untuk menghitung C^2 hitung

d. Jika C^2 hitung lebih besar dari C^2 tabel, maka hipotesis yang menyatakan model linier ditolak. (Ghozali, 2016:155)

3. Analisis Jalur (*Path Analisis)*

Konsep proses analisis dengan menggunakan konsep yang dikembangkan oleh Sarwono, Jonathan. (2012:88). Hubungan kausalitas akan digunakan analisis jalur atau intervening. Pada penelitian ini, variabel komitmen organisasi ditempatkan sebagai variabel intervening, untuk variabel komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja. Analisis jalur merupakan suatu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis regresi linier berganda. Teknik ini juga dikenal juga sebagai analisis lintas atau analisis lintasan. Secara matematis, analisis ini tidak lain adalah analisis regresi linier berganda terhadap data yang dibakukan. Dengan demikian, perangkat lunak statistika yang mampu melakukan analisis regresi linier berganda dapat pula dipakai untuk analisis jalur. Subyek utama analisis ini adalah variabel-variabel yang saling berkorelasi. Analisis ini mendasarkan diri pada model hubungan antar variabel yang ditentuakn sebelumnya oleh peneliti. Teknik analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jalur (*path analisis*).

Adapun teknik analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jalur (*path analisis*). Menurut Ghozali (2016:87) mengemukakan penjabaran mengenai analisis jalur sebagai berikut:

a. Konsep dasar

Analisis jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam analisis jalur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat berupa pengaruh langsung dan tidak langsung (*direct dan indirect effect*) atau dengan kata lain analisis jalur memperhitungkan adanya pengaruh langsung dan tidak langsung.

b. Diagram jalur

Diagram jalur adalah alat untuk melukiskan secara grafis, struktur hubungan kausalitas antar variabel independen, intervening (*intermediary*) dan dependen. Untuk mempresentasikan hubungan kausalitas diagram jalur menggunakan simbol anak panah berkepala satu (*single headed arrow*), ini mengindikasikan adanya pengaruh langsung antara variabel eksogen atau intervening dan variabel dependen, anak panah ini juga menghubungkan error dengan variabel dependen dan untuk mempresentasikan hubungan korelasi atau kovarian diantara dua variabel menggunakan anak panah berkepala dua (*two headed arrow*). Setiap variabel disimbolkan dalam bentuk kotak sedangkan variabel lain yang tidak dianalisis dalam model atau error digambarkan dalam bentuk lingkaran.

c. Koefisien Jalur

Koefisien jalur mengindikasikan besarnya pengaruh langsung dari suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi atau suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Untuk lebih memperjelas setiap koefisien jalur dapat dilihat pada sebuah path diagram.

d. Asumsi-asumsi analisis jalur

Untuk efektivitas penggunaan analisis jalur diperlukan beberapa asumsi sebagi berikut:

1) Hubungan antar variabel dalam model adalah linier dan adaftif
2) Seluruh error (residual) diasumsikan tidak berkorelasi dengn lainnya
3) Variabel diasumsikan dapat diukur secara langsung
4) Model hanya berbentuk searah
5) Variabel-variabel minimal diukur dengan skala likert

4. Analisis Regresi Jalur (*Path Regression Analisis*)

Analisis jalur (*Path Regression Analisis*) merupakan pengembangan dari regresi berganda yang melibatkan variabel lebih dari dua variabel dan saling mempunyai hubungan yang komplek. Adapun tujuan dari analisis jalur tersebut untuk mengetahui hubungan struktural berbagai variabel bebas (*independen*) yaitu X dan variabel terikat dependen yaitu Y serta besarnya pengaruh baik secara langsung maupun

tidak langsung serta pengaruh total dari model yang dibangun dalam penelitian (Trianto, 2015).

Persamaan regresi dapat dilakukan dengan membuat model persamaan menggunakan metode analisis regresi jalur (*path regression analysis*) sebagai berikut (Ghozali, 2016: 161).

Persamaan Regresi :

$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$ …….. Persamaan 1

$Y_2 = \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 X_3 + e_2$ …….. Persamaan 2

Keterangan:

X_1 = Komunikasi

X_2 = Kepuasan Kerja

X_3/Y_1 = Komitmen Organisasi

Y_2 = Kinerja

$\beta_1 \ldots \beta_5$ = Koefisien Jalur

$e_1 \ldots e_2$ = error

Untuk bisa membuat ramalan dengan regresi maka data setiap variabel harus tersedia. Perhitungan akan efektif dengan memakai alat komputer (*software komputer*) yang dapat membantu pengolahan statistika topik regresi seperti SPSS. Dalam menganalisis dan mengiterpretasikan hasil dari pengolahan data statistika tersebut, sebagai berikut:

a) Pengaruh langsung : Pengujian pengaruh langsung yang dilakukan dengan Uji Partial (Uji t) untuk mengetahui pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y_1 dan Y_2 secara partial.

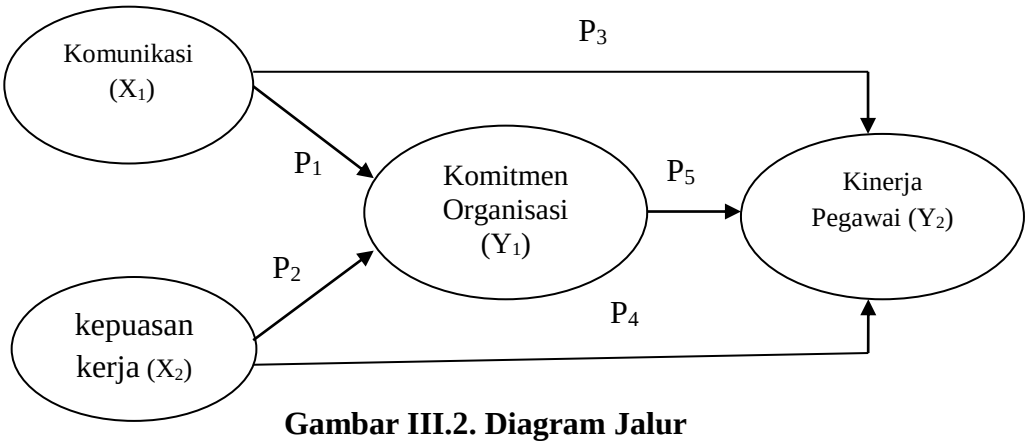
b) Pengaruh tidak langsung : Untuk mengetahui adanya hubungan tidak langsung dengan melakukan perkalian terhadap koefisien jalur pertama dengan koefisien jalur selanjutnya. Apabila hasil perkalian tersebut hasilnya lebih besar dari koefisien hubungan langsungnya maka berarti variabel Y_1 tersebut adalah variabel intervening

5. Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total

Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung adalah pengaruh dari satu variabel independen X ke variabel dependen Y_2 tanpa melalui variabel dependen lainnya yang disebut variabel intervening (*intermediary*) Y_1,
2. Pengaruh tidak langsung adalah situasi dimana variabel independen X mempengaruhi variabel dependen Y_2 melalui variabel lain yang disebut variabel intervening (*intermediary*) Y_1.
3. Pengaruh total adalah penjumlahan besarnya pengaruh langsung dan besarnya pengaruh tidak langsung.

Adapun yang dimaksud pengaruh total adalah penjumlahan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung seperti gambar di bawah ini:



Gambar III.2. Diagram Jalur
Pengaruh Langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total

Hubungan antara variabel yang dapat digambarkan oleh diagram jalur diatas, dapat mengisyaratkan beberapa keadaan yang dapat dibagi menjadi 3 sebagai berikut:

1. Pengaruh Langsung

a) Pengaruh langsung pertama terjadi jika dari variabel X_1 independen ke variabel dependen Y_2. Pada analisis jalur pengaruh langsung ditunjukkan oleh bentuk panah satu arah lurus dari X_1 ke Y_2. Pada Gambar diatas menunjukkan pengaruh langsung ditunjukkan oleh pengaruh dari Komunikasi (X_1) terhadap Kinerja (Y_2). Besarnya pengaruh langsung ditunjukkan oleh P_3

b) Pengaruh langsung kedua terjadi jika dari variabel X_2 independen ke variabel dependen Y_2. Pada analisis jalur pengaruh langsung ditunjukkan oleh bentuk panah satu arah lurus dari X_2 ke Y_2. Pada Gambar diatas menunjukkan pengaruh langsung ditunjukkan oleh pengaruh dari kepuasan kerja (X_2) terhadap Kinerja (Y_2). Besarnya pengaruh langsung ditunjukkan oleh P_4

2. Pengaruh tidak langsung

a) Pengaruh tidak langsung pertama terjadi jika variabel independen X_1 mempengaruhi variabel dependen Y_2 melalui variabel intervening Y_1. Pada Gambar diatas menunjukkan pengaruh tidak langsung ditunjukkan oleh pengaruh dari Komunikasi (X_1) terhadap Kinerja (Y_2) yang harus melalui Komitmen Organisasi (Y_1). Besarnya pengaruh tidak langsung ditunjukkan oleh P_1 X P_5.

b) Pengaruh tidak langsung kedua terjadi jika variabel independen X_2 mempengaruhi variabel dependen Y_2 melalui variabel intervening Y_1. Pada Gambar diatas menunjukkan pengaruh tidak langsung ditunjukkan oleh pengaruh dari Kepuasan kerja (X_2) terhadap Kinerja (Y_2) yang harus melalui Komitmen Organisasi (Y_1). Besarnya pengaruh tidak langsung ditunjukkan oleh P_2 X P_5.

3. Pengaruh total

a) Pengaruh total pertama adalah penjumlahan besarnya pengaruh langsung ditunjukkan oleh P_3 dan besarnya pengaruh tidak langsung ditunjukkan oleh P_1 X P_5

b) Pengaruh total kedua adalah penjumlahan besarnya pengaruh langsung ditunjukkan oleh P_4 dan besarnya pengaruh tidak langsung ditunjukkan oleh P_2 X P_5

Dari gambar diagram jalur diatas dapat dijelaskan hubungan antar variabel sebagai berikut:

1) Pengaruh Komunikasi terhadap kinerja melalui Komitmen Organisasi

Pengaruh langsung : P_3

Pengaruh tidak Langsung : P_1 X P_5

Pengaruh Total : $\overline{P_3 + (P_1 \text{ X } P_5)}$

2) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja melalui Komitmen Organisasi

Pengaruh langsung : P_4

Pengaruh tidak Langsung : P_2 X P_5

Pengaruh Total : $\overline{P_4 + (P_2 \text{X } P_5)}$

Menurut Ratih (2011) menjelaskan bahwa dalam penentuan terdapat atau tidaknya efek mediasi atau intervening dalam model hubungan antar variabel, dapat dilihat dari kriteria sebagai berikut yaitu:

1. Jika besarnya nilai koefisien jalur (β) pengaruh tidak langsung > pengaruh langsung, maka terdapat hubungan intervening (variabel intervening efektif)
2. Jika besarnya nilai koefisien jalur (β) pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung, maka tidak terdapat hubungan intervening (variabel intervening tidak efektif)

6. Uji Sobel (kriteria dari mediasi)

Uji sobel digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel mediasi yaitu komitmen organisasi. Suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut mempengaruhi hubungan antar variabel independen

dan variabel dependen. Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (Ghozali, 2018).

Menurut Ghozali (2018) uji sobel dilakukan untuk menguji pengaruh tidak langsung variabel X ke Y melalui M. Uji sobel dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\boldsymbol{Sab} = \sqrt{b^2\, Sa^2 + a^2\, Sb^2 + Sa^2\, Sb^2}$$

Keterangan:

Sa : Standart error X-M

Sb : Standart error M-Y

b : Koefisien regresi M-Y

a : Koefisien regresi X-M

Untuk menguji signifikan pengaruh tidak langsung secara parsial, maka dihitung dengan rumus sebagai berikut (Ghozali, 2018):

$$z\text{-}value = \frac{ab}{Sab}$$

Apabila pengujian z lebih besar dari 1,96 (standar nilai z mutlak) maka terjadi pengaruh mediasi. Uji Sobel memerlukan jumlah sampel yang besar, jika sampelnya kecil, pengujian Sobel ini menjadi kurang tepat.

7. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya koefisien korelasi antar variabel independen, maka penelitian ini juga menggunakan koefisien korelasi pearson yang diolah melalui SPSS. Sedangakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antar variabel independen dan hubungan variabel

independen dengan variabel dependen, maka dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendeteksi) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi.

Menurut Sekaran (2014:78) mengemukakan nilai koefisien korelasi ini paling sedikit -1 dan paling besar 1. Jika r = 1 maka hubungan dianggap sempurna negatif, korelasi ini mempunyai hubungan yang terbalik. Jika r = 0 maka hubungan yang terjadi adalah lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Korelasi dalam analisa ini adalah penguraian korelasi antar variabel terhadap variabel endogen.

Tabel III.1
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Koefisien Korelasi	Taksiran
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Ridwan (2015:78)

8. Uji t

Uji ini untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, apakah mempunyai pengaruh signifikan atau tidak. Dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansi <0,05.

9. Uji F

Uji F diguankan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansi <0,05.

10. Analisis koefisien determinasi (R^2)

Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi dapat diketahui dari nilai *adjusted R square* pada tabel model summary[b] dalam *output regression SPSS for windows*. Nilai koefisien determinasi ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel independen. Apabila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 maka variasi dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Setelah nilai R diketahui kemudian dihitung nilai koefisien determinasi total diperoleh melalui cara: 1) e_1 dari persamaan 1, $e_1 = \sqrt{1-R_1^2}$, 2) e_2 dari persamaan 2, $e_2 = \sqrt{1-R_2^2}$, sehngga R^2 total = 1-(e_1^2 x e_2^2). Nilai R^2 menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat dengan kisaran $0 \leq R^2 \leq 1$.