

## Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan PUD Pasar Minahasa Tenggara

Veren Veysa Supit,  
Joula Jety Rogahang,  
Danny D. S. Mukuan

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi  
verensupit20@gmail.com

---

### ABSTRACT

*This study aims to find out the influence of interpersonal communication on employee performance, the effect of organizational commitment on employee performance and the influence of interpersonal communication and organizational commitment on employee performance. This type of research is quantitative descriptive research with hypothesis testing through correlation approaches, classical assumption tests, and multiple linear regression. The population in this study was all employees of Pasar Minahasa Tenggara PUD which amounted to 31 people so that the entire population was taken as a sample. The results of the study with multiple regression analysis showed that interpersonal communication and organizational commitment had a positive and significant effect on employee performance partially or simultaneously.*

**Keyword:** *Interpersonal Communication, Organizational Commitment, Employee Performance*

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan, pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan dan pengaruh komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengujian hipotesis melalui pendekatan korelasi, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PUD Pasar Minahasa Tenggara yang berjumlah 31 orang sehingga seluruh populasi diambil sebagai sampel. Hasil penelitian dengan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun simultan

---

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan

---

### PENDAHULUAN

Dalam kegiatan sehari-hari masyarakat, komunikasi interpersonal menjadi bentuk komunikasi yang sering digunakan dengan frekuensi yang cukup tinggi. Ini karena dalam rutinitas kehidupan, orang secara reguler berinteraksi di berbagai forum, baik dalam konteks formal maupun informal. Untuk mencapai efektivitas komunikasi di dalam perusahaan, diperlukan kehadiran sumber daya manusia yang memiliki kualitas tinggi. Proses yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi menjadi salah satu faktor kunci dalam mencapai efektivitas organisasi tersebut. Di lingkungan kerja, penilaian terhadap kinerja seorang karyawan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas hasil kerjanya, menjadi tolok ukur bagi perusahaan. Prestasi kerja yang mencapai tujuan menunjukkan bahwa karyawan tersebut dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh perusahaan, dan kinerja tersebut diharapkan dapat dipertahankan.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan, peran komunikasi interpersonal menjadi sangat vital karena dampak besar yang dimilikinya terhadap dinamika organisasi. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah peran pimpinan dalam konteks komunikasi. Menurut Mulyana, sebagaimana dikutip oleh Suryanto (2015:110), "Komunikasi interpersonal adalah proses berkomunikasi antara individu secara langsung, memungkinkan setiap peserta untuk

menginterpretasikan respons orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal." Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan juga bergantung pada komitmen karyawan. Menurut Sunarto (2005:17) komitmen adalah kombinasi dari kecintaan dan kesetiaan, mencakup penyetuan dengan tujuan dan nilai-nilai perusahaan, keinginan untuk tetap berada dalam organisasi, dan kesiapan untuk bekerja keras demi keberhasilan organisasi. Tingkat komitmen karyawan menjadi faktor kunci dalam menentukan produktivitas, di mana karyawan yang memiliki tingkat komitmen tinggi cenderung memiliki tingkat produktivitas yang juga tinggi. Sebaliknya, kurangnya komitmen karyawan dapat berdampak negatif, seperti yang disebutkan oleh Luthans (2011).

Ketertarikan penulis untuk mengadakan penelitian di PUD Pasar Minahasa Tenggara ini dikarenakan adanya perubahan pasar tradisional menjadi pasar modern dan perombakan pimpinan perusahaan termasuk direksi yang beberapa kali terus diganti sehingga mengakibatkan miskomunikasi dan juga terjadinya kesalahpahaman antara para pedagang dan karyawan PUD Pasar Minahasa Tenggara dalam mengatur ketertiban dalam pasar tersebut. Mengacu pada masalah tersebut, tentunya berpengaruh pada kepemimpinan dan struktur organisasi sehingga bisa menyebabkan tidak efektifnya hubungan komunikasi interpersonal antara sesama karyawan yang tentunya berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

Menyadari betapa pentingnya pengaruh antara proses komunikasi dan komitmen organisasional yang berlangsung dalam suatu organisasi, khususnya komunikasi interpersonal antar karyawan, dengan tingkat kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Umum Daerah (PUD) Pasar Minahasa Tenggara".

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal mencakup pertukaran informasi, gagasan, pandangan, dan emosi antara dua orang atau lebih, umumnya tanpa pengaturan formal. Ini adalah bentuk komunikasi di mana seseorang menyampaikan pesan secara langsung kepada orang lain, dengan harapan pesan tersebut diterima oleh sejumlah orang atau sekelompok kecil orang. Tujuannya adalah agar pesan yang disampaikan memperoleh tanggapan segera. Komunikasi interpersonal dapat bersifat langsung atau tidak langsung dan melibatkan umpan balik. Meskipun kegiatan komunikasi antarpribadi mendominasi kehidupan sehari-hari kita, memberikan penjelasan yang tepat dan dapat diterima oleh berbagai pihak seringkali merupakan tugas yang sulit. Hardjana (2003:85) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau lebih individu, di mana pengirim pesan dapat menyampaikan informasi secara langsung dan penerima pesan dapat menerima serta merespons pesan tersebut secara langsung juga. Menurut Devito (1997:259) komunikasi interpersonal dalam pandangan humanistic memiliki aspek-aspek yaitu : keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), kesetaraan (*equality*), rasa positif (*positiveness*).

### **Komitmen Organisasional**

Komitmen organisasional merujuk pada sikap yang umumnya diartikan sebagai keinginan kuat untuk tetap menjadi bagian dari suatu organisasi, kemauan untuk bekerja keras demi mencapai tujuan organisasi, serta keyakinan dan kesadaran untuk memahami serta menerima nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, komitmen organisasional mencerminkan loyalitas individu terhadap organisasi dan merupakan suatu proses berkelanjutan yang menunjukkan perhatian individu terhadap kemajuan dan kesuksesan organisasi tempatnya bekerja. Menurut teori Allen and Meyer (1993), Komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dan organisasi, serta dampaknya terhadap keputusan karyawan untuk tetap berada dalam organisasi atau sebaliknya. Konsep ini dapat diuraikan dalam tiga komponen yang berbeda yaitu : komitmen afektif, komitmen kontinyu dan komitmen normatif.

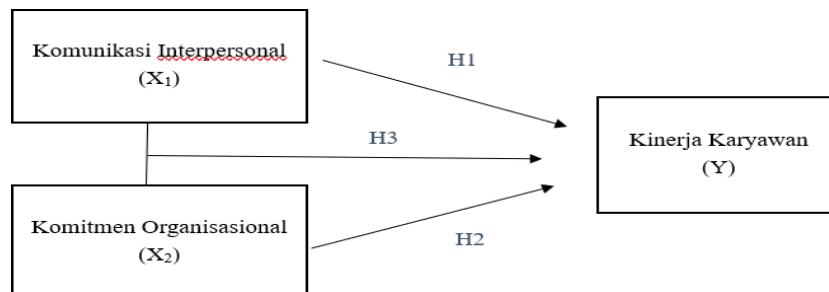
### **Kinerja Karyawan**

Menurut Sinambela, dkk (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai Keahlian karyawan dalam suatu bidang tertentu adalah hal yang sangat penting. Kinerja karyawan menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana mereka dapat menyelesaikan tugas yang diberikan

kepada mereka. Oleh karena itu, diperlukan penetapan kriteria yang jelas, terukur, dan ditentukan bersama sebagai acuan. Menurut Riniwati (2011), Kinerja dapat diukur dengan sejauh mana seseorang berperan dalam menerapkan strategi organisasi, baik dengan mencapai tujuan yang berkaitan dengan perannya secara individual, atau dengan menunjukkan kompetensi yang dianggap penting oleh organisasi. Kinerja adalah suatu konsep multi dimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (attitude), kemampuan (ability) dan prestasi (accomplishment). Menurut Moheriono (dalam Abdullah, 2014:151), terdapat enam indikator kinerja yang bisa dikembangkan oleh setiap organisasi, antara lain: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen organisasi.

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1 Kerangka Berpikir**

### METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Perusahaan Umum Daerah (PUD) Pasar Minahasa Tenggara dengan menggunakan 31 orang populasi karyawan yang semuanya dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menerapkan teknik angket atau kuesioner dan observasi atau pengamatan langsung. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji normalitas, analisis koefisien korelasi, analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi. Adapun uji hipotesis yang digunakan yaitu uji T dan uji F.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Koefesien Korelasi

**Tabel 1 Analisis Koefesien Korelasi**

		Correlations		
		Komunikasi Interpersonal	Komitmen Organisasional	Kinerja Karyawan
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	1	1,000**	,690**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	31	31	31
Komitmen Organisasional	Pearson Correlation	1,000**	1	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	31	31	31
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,690**	,690**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	31	31	31

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olah data (2024)

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui variabel Komunikasi Interpersonal (X1) dan variabel Komitmen Organisasional X2 dengan Variabel Kinerja Karyawan (Y) diperoleh nilai korelasi sebesar 0,690 sehingga termasuk dalam korelasi kuat (0,600-0,799).

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 2 Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,908	2,872		,002
	Komunikasi Interpersonal	-,308	,192	-,337	,120
	Komitmen Organisasional	,889	,196	,953	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Olah data (2024)

Dari Tabel 2 diperoleh bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:  $Y = 9,908 - 0,308X1 + 0,889X2 + e$ . Hasil analisis regresi linear berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai constant 9,908 artinya jika variabel komunikasi interpersonal dan variabel komitmen organisasional bernilai 0, maka variabel kinerja karyawan akan meningkat.
2. Koefisien regresi komunikasi interpersonal sebesar -0,308 menunjukkan pengaruh yang berlawanan arah bahwa peningkatan variabel komunikasi interpersonal akan menurunkan variabel kinerja karyawan.
3. Koefisien regresi komitmen organisasional sebesar 0,889 akan ada peningkatan sebesar 0,889 dalam kinerja. Keberadaan koefisien yang positif menandakan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel komitmen organisasional dan kinerja. Artinya, semakin tinggi komitmen organisasional, semakin tinggi juga kinerjanya

### **Analisis Koefisien Determinasi**

**Tabel 3 Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 <sup>a</sup>	,520	,486	1,70597

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasional, Komunikasi Interpersonal

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Olah data (2024)

Menurut data yang tercantum dalam Tabel 3, hasil analisis menunjukkan nilai Adjusted R Square, persentase yang ditemukan adalah 0,486 atau setara dengan 48,6%. Ini mengindikasikan bahwa pengaruh dari variabel Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 48,6 %. Sementara itu, sisa pengaruh yang tidak tercakup dalam model regresi tersebut dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam analisis.

## Uji T (Uji Parsial)

**Tabel 4 Uji T**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients <sup>b</sup>	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	9,908	2,872		3,450	,002
Komunikasi Interpersonal	-,308	,192	-,337	-1,604	,120
Komitmen Organisasional	,889	,196	,953	4,540	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Olah data (2024)

Berdasarkan Tabel 4, Pengaruh variabel Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional secara parsial/individu terhadap kinerja karyawan PUD Pasar Minahasa Tenggara sebagai berikut:

- Pada variabel Komunikasi Interpersonal diperoleh nilai  $t = -1,604$ , dengan p-value 0,120 yang lebih besar dari 0,05, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Komunikasi Interpersonal ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) PUD Pasar Minahasa Tenggara.
- Pada variabel Komitmen Organisasional diperoleh nilai  $t = 4,540$ , dengan p-value sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti secara parsial variabel Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) PUD Pasar Minahasa Tenggara.

## Uji F

**Tabel 5 Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	C	
				F	Sig.
1 Regression	88,253	2	44,126	15,162	,000 <sup>b</sup>
Residual	81,489	28	2,910		
Total	169,742	30			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasional, Komunikasi Interpersonal

Sumber: Olah data (2024)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan, digunakan uji F. Data di atas menunjukkan bahwa nilai F adalah 15.162 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), ini berarti Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional secara bersama atau simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PUD Pasar Minahasa Tenggara.

## Pembahasan

### Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal belum memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan secara individu. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa cara berkomunikasi antarpegawai, meskipun penting, belum dijalankan secara efektif atau belum menjadi faktor utama dalam mendorong peningkatan kinerja. Mungkin masih terdapat hambatan komunikasi, kurangnya keterbukaan, atau kurangnya tindak lanjut dari komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja.

Oleh karena itu, organisasi perlu mengevaluasi dan meningkatkan pola komunikasi agar lebih terbuka, dua arah, dan mendukung kerja sama tim.

### **Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil penelitian didapatkan, komitmen organisasional terbukti memiliki peran penting dalam mendorong kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki rasa memiliki dan loyalitas terhadap organisasi cenderung bekerja lebih baik, lebih bertanggung jawab, dan berorientasi pada hasil. Komitmen yang kuat mencerminkan adanya keterikatan emosional dan motivasi internal untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Ini menunjukkan bahwa upaya organisasi dalam membangun budaya kerja yang positif dan memberikan penghargaan terhadap karyawan dapat berdampak langsung pada peningkatan kinerja.

Hasil ini sejalan dengan pernyataan dari Fred Luthans (2006: 250) menyatakan bahwa ada korelasi positif antara tingkat komitmen organisasi dan pencapaian hasil yang diinginkan, seperti peningkatan kinerja. Melizawati (2015), dalam penelitiannya, menyimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Indotirta Abadi. Semakin tinggi tingkat komitmen karyawan, semakin meningkat pula kinerja mereka.

### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil penelitian, meskipun komunikasi interpersonal tidak berpengaruh secara parsial, ketika dipadukan dengan komitmen organisasional, keduanya memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan. Ini berarti bahwa keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada satu faktor, tetapi memerlukan pendekatan yang menyeluruh dan saling melengkapi. Komunikasi yang baik akan mendukung terciptanya komitmen yang kuat, dan sebaliknya, karyawan yang berkomitmen akan lebih terbuka dalam berkomunikasi secara positif. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Suranto (2011) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal bertujuan membangun dan memelihara hubungan yang harmonis untuk melancarkan kegiatan dan memberikan bantuan. Adanya tujuan tersebut, sejalan juga dengan pendapat Mathis dan Jackson (2000) yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah dukungan yang diterima dan hubungan dengan organisasi.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Secara parsial, variabel komunikasi interpersonal (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) PUD Pasar Minahasa Tenggara.
2. Secara parsial, variabel komitmen organisasional (X2) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan PUD Pasar Minahasa Tenggara.
3. Secara simultan, variabel komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, M. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Ahmad Tanzeh. (2011). Metodologi Penelitian Praktis. Yogyakarta: Teras
- Allen. N. J. dan Meyer, P. 1993. Organizational commitment: evidence of career stage effects
- Dame, B., Rumawas, W., dan Waworundeng, W.. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasional dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Prisma Dana Sulawesi Utara. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 11 (1) 77-84.
- Cahyono, B., & Suharto. (2005). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah. JRBIYogyakarta Vol. 1.
- DeVito, J. A. (2007). The interpersonal communication book. Boston: Pearson Education.
- Sengkeh, D., Rumawas, W. Tumbel, T. M. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Manado. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).