

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pengetahuan telah menjadi aset strategis di abad ke-21. Organisasi yang berinvestasi dalam pengetahuan, aset pengetahuan dan nilai-nilai pengetahuan akan menjadi organisasi yang paling maju dan paling sukses dibandingkan dengan organisasi yang tidak berinvestasi di pengetahuan ini. Untuk itu setiap organisasi sudah seharusnya mengembangkan strategi terbaik untuk mengidentifikasi, mengembangkan dan menerapkan aset pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjadi sukses.

Setiap organisasi baik organisasi bisnis maupun organisasi publik perlu berinvestasi dalam menciptakan dan menerapkan jaringan pengetahuan, proses, metode, alat dan teknologi. Hal ini memungkinkan organisasi tersebut untuk belajar, menciptakan pengetahuan baru, dan menerapkan pengetahuan terbaik jauh lebih cepat. Individu dalam organisasi yang ingin sukses berpartisipasi dalam ekonomi pengetahuan global yang terus berkembang dengan sangat cepat dan pesat harus mempertimbangkan pengembangan kompetensi pribadi mereka mengenai pengetahuan manajemen sebagai keterampilan hidup yang penting untuk abad ke-21.

PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan sebagai salah satu usaha yang bergerak dalam bidang kesehatan yang tentunya di era pengetahuan saat ini semakin membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki manajemen pengetahuan, ketrampilan serta sikap dalam rangka menciptakan sumber daya

manusia yang memiliki kinerja yang tinggi. Hal ini terkait dengan persaingan yang ketat di dunia industri finansial khususnya bidang kesehatan. Hal ini karena perusahaan membutuhkan sumber daya manusia kelas satu yang mampu mengelola informasi dan pengetahuan, memiliki ketrampilan tentang informasi dan pengetahuan, serta memiliki sikap yang baik dan positif terkait dengan informasi dan pengetahuan di bidang kesehatan dan terkait dengan pelayanan prima kepada masyarakat.

PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan dalam menghadapi era globalisasi dan juga era masyarakat ekonomi ASEAN perlu terus berbenah diri, antara lain dalam peningkatan kinerja karyawannya. Hal ini dapat tercapai jika PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan memfokuskan pada peningkatan manajemen pengetahuan, ketrampilan para karyawannya serta penciptaan sikap yang baik di antara para karyawannya sehingga mereka bekerja dengan kinerja yang tinggi, berkualitas, serta dengan kuantitas kerja yang besar. Hal ini akan membawa pada kemajuan PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan sebagai perusahaan kesehatan yang terkemuka di Medan dan kebanggaan masyarakat di daerah Sumatera Utara.

Karyawan merupakan penggerak organisasi, sehingga jika kinerja karyawan meningkat, maka kinerja organisasi juga akan meningkat. Para karyawan diarahkan untuk meningkatkan kinerjanya agar memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab, loyalitas, serta kedisiplinan. Untuk mendorong pencapaian kinerja terbaik, organisasi perlu melakukan penilaian terhadap pelaksanaan tugas karyawan sesuai dengan rangkaian

sistem yang berlaku dalam organisasi. Dalam menghadapi arus globalisasi sumber daya manusia memegang peranan yang sangat dominan dalam aktivitas atau kegiatan di suatu organisasi. Berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya adalah bergantung pada kemampuan sumber daya manusianya (karyawan) dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, setiap organisasi baik perusahaan maupun organisasi lainnya perlu memikirkan bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusia agar dapat mendorong kemajuan bagi organisasi dan bagaimana caranya agar karyawan tersebut memiliki produktivitas yang tinggi yang tentunya pimpinan dari organisasi perlu memotivasi karyawannya dengan salah satu cara adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu dilakukan penelitian mengenai kinerja karyawan dengan melihat unsur komunikasi, komitmen organisasi dan motivasi.

Menurut Ardana dkk. (2012 : 138) komunikasi merupakan kunci pembuka terjadinya hubungan kerjasama antara pimpinan dengan karyawan dan antar karyawan. Komunikasi yang baik akan membantu karyawan dalam memahami pekerjaannya secara jelas sehingga perlahan kinerjanya akan meningkat. Permasalahan yang terjadi dalam perusahaan adalah proses komunikasi yang terjadi kurang berjalan dengan baik, karena sering terjadi miskomunikasi antara sesama karyawan yang diakibatkan oleh kesalahpahaman serta sikap egoisme masing-masing karyawan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi. Namun demikian sifat dari kondisi psikologis untuk tiap bentuk komitmen sangat berbeda. Dalam penelitian ini pemilihan variabel komitmen organisasi adalah karena komitmen organisasi menunjukkan keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi (Darlis, 2020:85-100).

Permasalahan yang terjadi pada komitmen adalah komitmen karyawan terhadap organisasi dirasakan belum relatif kuat, karena masih terdapat karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja yaitu sering datang terlambat ke kantor, sering menunda pekerjaan, serta bekerja dengan giat apabila pimpinan berada di kantor, sehingga dikhawatirkan akan mempengaruhi tujuan organisasi yang ingin dicapai. Komitmen karyawan dalam mentaati peraturan jam kerja dan pelaksanaan tugas yang lainnya masih belum optimal. Keadaan tersebut disebabkan oleh tingkat kesadaran para karyawan yang tugasnya belum maksimal, sehingga terkadang karyawan lebih mengurus kepentingan pribadinya daripada tugas pokoknya”

Dari permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Proses komunikasi yang terjadi kurang berjalan dengan baik, karena sering terjadi miskomunikasi antara sesama karyawan yang diakibatkan oleh kesalahpahaman serta sikap egoisme masing-masing karyawan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Komitmen karyawan dalam mentaati peraturan jam kerja dan pelaksanaan tugas yang lainnya masih belum optimal
3. Komitmen karyawan terhadap organisasi dirasakan belum relatif kuat, karena masih terdapat karyawan yang sering menunda pekerjaan.

## **1.3. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1.3.1. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, penulis membatasi masalah pada : **“Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan”**.

### **1.3.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan?

2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan?
3. Apakah komunikasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan?

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan?
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan?

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian bagi perusahaan adalah sebagai bahan masukan pada perusahaan dalam penyusunan kebijakan sebagai upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi dan komitmen organisasi.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, menjadi bahan referensi dan sebagai

bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian-penelitian selanjutnya terkait kinerja karyawan, komunikasi dan komitmen organisasi.

### 3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk pengembangan ide-ide baru dalam penyusunan penelitian selanjutnya, dan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya.

### 4. Bagi Penulis

Penulis mendapatkan pengetahuan yang baru dan memperluas wawasan terutama dalam hal-hal yang berhubungan dengan kinerja karyawan, komunikasi dan komitmen organisasi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Pengertian Kinerja**

Dalam bahasa Inggris istilah kinerja adalah *performance*. *Performance* merupakan kata benda. Salah satu *entry*-nya adalah “*thing done*” (sesuatu hasil yang telah dikerjakan). Jadi arti *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kata kinerja menurut Gibson (2019 : 124), berasal dari bahasa Inggris yaitu "*Performance*" yang artinya unjuk kerja atau lebih jelasnya adalah kinerja adalah menampilkan suatu pekerjaan sebaik-baiknya atau melaksanakan suatu kewajiban tugas. Menurut Mangkunegara (2013 : 67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tinggi rendahnya kinerja pekerja berkaitan erat dengan sistem pemberian penghargaan yang diterapkan oleh lembaga/organisasi tempat mereka bekerja. Pemberian penghargaan yang tidak tepat dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seseorang.

Menurut Mangkunegara (2013 : 67), berkaitan erat dengan kinerja karyawan di dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari sehingga dalam

melaksanakan tugasnya perlu memiliki tiga kemampuan dasar agar kinerjanya tercapai sebagai berikut:

- a. Kemampuan pribadi meliputi hal-hal yang bersifat fisik seperti tampang, suara, mata atau pandangan, kesehatan, pakaian, pendengaran, dan hal yang bersifat psikis seperti humor, ramah, intelek, sabar, sopan, rajin, kreatif, kepercayaan diri, optimis, kritis, obyektif, dan rasional;
- b. Kemampuan sosial antara lain bersifat terbuka, disiplin, memiliki dedikasi, tanggung jawab, suka menolong, bersifat membangun, tertib, bersifat adil, pemaaf, jujur, demokratis, dan cinta anak didik;
- c. Kemampuan profesional sebagaimana dirumuskan yang meliputi 10 kemampuan profesional yaitu: menguasai bidang disiplin ilmu, menggunakan media dan sumber, menguasai landasan-landasan pekerjaan, bimbingan penyuluhan, mengenal dan menyelenggarakan administrasi, memahami prinsip dan menafsirkan hasil-hasil penelitian pekerjaan guna keperluan pekerjaan

Kinerja yang dimaksud disini adalah yang meneliti hubungan antara orang dengan lingkungan kerjanya (*the scientific study of the relationship between man his working environment*). Menurut Siswanto (2019 : 43) : “Kinerja adalah ilmu tentang perkaitan antara manusia dengan lingkungan kerjanya agar tenaga kerja dapat mencapai prestasi kerjanya yang tinggi (efektif) dalam suasana yang tenteram aman dan nyaman”.

Sedangkan Suma'mur (2014 : 56) menyebutkan :“Kinerja adalah ilmu serta penerapannya yang berusaha untuk menyasikan pekerjaan dan lingkungan

terhadap orang atau sebaliknya dengan tujuan tercapai produktivitas dan efisiensi setinggi-tingginya melalui pemanfaatan manusia seoptimal mungkin”.

Pengertian tentang kinerja adalah pengertian tentang potensi yang terkandung dalam diri manusia, yang dikaitkan dengan pendayagunaan di berbagai kegiatan atau usaha yang ada. Keterlibatan manusia yang dimaksudkan adalah keterlibatan pada unsur-unsur atau metode-metode “jasa” atau “tenaga kerjanya”.

Dari defenisi di atas jelas tanggung jawab manusia sebagai faktor yang paling utama dan sangat penting dalam melaksanakan tugas yang di terima dari suatu organisasi atau perusahaan untuk dikerjakan sebaik-baiknya. Setiap suatu pekerjaan atau tugas yang sedang atau akan di jalankan memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang sangat akurat serta tepat untuk dapat menghasilkan hasil yang semaksimal mungkin. Sehingga pekerjaan yang dilaksanakan sepenuhnya sebagai rasa tanggung jawab yang sebaik-baiknya .

### **2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Sedangkan peran serta tenaga kerja di sini adalah penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja baik secara individu maupun berkelompok. Perbandingan tersebut berubah dari waktu ke waktu, karena peran serta tenaga kerja disesuaikan dengan metode atau ilmu yang diperoleh dari berbagai kesempatan maupun seminar yang didapatkan dan selalu berubah oleh berbagai faktor. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut, dapat diharapkan para tenaga kerja akan

melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik dan akhirnya produktivitas dapat ditingkatkan.

Menurut Ranupandjojo (2018 : 76), dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan, berbagai pendekatan yang dilakukan :

- a. Pendekatan manajerial yang dilakukan melalui penerapan manajemen yang tepat dan serasi bagi terwujudnya produktivitas tenaga kerja yang tinggi seperti melalui perbaikan prasarana/performance sarana.
- b. Pendekatan teknologi kebijaksanaan alih dan penerapan teknologi berdasarkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki.
- c. Pendekatan ketrampilan dalam penggunaan mesin-mesin. Pendekatan ini dimaksudkan agar meningkatkan produksi dan menghindari terjadinya perusakan-perusakan bahan baku, maupun sumber-sumber daya lainnya.

### **2.1.3. Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Robbins (2014 : 56), indikator kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas kerja yaitu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan mekanisme.
- b. Kuantitas kerja yaitu bekerja secara tim dan saling mendukung
- c. Lama jam kerja yaitu masuk dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- d. Kerjasama yaitu memberikan tanggung jawab penuh ketika dalam pelaksanaan tugas.
- e. Supervisi yaitu sesuai dengan waktu dan kemampuan kerja.

#### 2.1.4 Pengertian Komunikasi

Kemampuan manajerial seorang pimpinan merupakan kebutuhan utama untuk mempengaruhi sendi-sendi hubungan antara personil, demikian sebaliknya kemampuan dalam mengadakan interpretasi oleh bawahan yang sekaligus memberikan impact terhadap pencapaian sasaran dan tujuan yang diinginkan. Hubungan antara personil tersebut lebih menitikberatkan pada proses interaksi sosial yang menjadikan sesuatu menjadi milik bersama dan untuk diketahui bersama. Untuk selanjutnya akan diperinci beberapa pendapat tentang komunikasi.

Menurut Robbins dan Judge (2019 : 39), “Komunikasi adalah tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperasian pesan lambang-lambang yaitu mengandung arti makna atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain”.

Komunikasi mencakup kebanyakan aktifitas, dimana pihak-pihak lainnya dipengaruhi dan juga merupakan dasar dari tindakan dan kerjasama, sehingga komunikasi merupakan suatu alat agar proses manajemen berjalan dengan lancar. Salah satu faktor tanggung jawab yang terpenting dan sulit dari manajer adalah komunikasi. Louis (2014 : 94) mengatakan bahwa “Komunikasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk dirinya sendiri dengan orang lain”.

Menurut Wibowo (2013:241), komunikasi adalah pertukaran informasi antara *sender* dan *receiver* dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang makna sesuatu antara individual yang terlibat. Sementara itu, menurut Suhendi dan Anggara (2020:220), komunikasi adalah upaya untuk membuat pendapat,

mengatakan perasaan, menyampaikan informasi, dan sebagainya agar diketahui atau dipahami oleh orang lain.

Suatu refleksi yang memperlihatkan, bahwa efektifitas seorang manajer untuk sebagian besar terletak pada keahliannya dalam berkomunikasi. Rencana-rencana itu dapat dilaksanakan, susunan dapat dijadikan efektif, motivasi dapat berlangsung, pengawasan dan penelitian dapat dijalankan, apabila dapat memberikan maksud kepada orang lain, harus membangun sebuah jembatan pengertian yaitu komunikasi. Apa yang diketahui tentang bawahan ataupun atasan, bagaimana karyawan dalam pandangan mereka. Untuk sebagian besar bergantung kepada fakta-fakta, kesan kesan, dalam perasaan yang dikomunikasikan.

Komunikasi yang efektif merupakan bagian penting dari pada tugas manajerial dalam pencapaian efektifitas dan merupakan hasil sumbangan manajemen yang sangat berguna dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan. Dari uraian di atas bahwa cakupan komunikasi meliputi pola perumusan dan pencapaian maksud dari seorang kepada orang lain atau dari komunikator kepada komunikan, baik secara lisan maupun syarat.

#### **2.1.5. Unsur-Unsur Komunikasi**

Menurut Louis (2014 : 101), unsur-unsur yang harus ada agar komunikasi (proses komunikasi) dapat terjadi yaitu :

- a. Harus ada pengirim (sumber daya) yang mempunyai gagasan, ide atau pemikiran dan bertujuan agar penerima pesan dapat mengerti tentang ide tersebut.

- b. Pencetusan ide atau pemikiran itu diterjemahkan atau disandikan ke dalam simbol-simbol.
- c. Simbol-simbol atau tanda-tanda itu disalurkan melalui alat komunikasi.
- d. Penerima mengadakan *decode* terhadap lambang-lambang atau tanda-tanda itu yaitu memberi makna atau mengartikannya.
- e. Penerima menerjemahkan dan menganalisis simbol-simbol kembali menjadi suatu gagasan, ide atau pemikiran.
- f. Adanya *feed back* atau umpan balik yaitu pemberian respon apa yang menjadi hasil atau akibat dari komunikasi dan merupakan petunjuk apakah pesan telah dimengerti”.

#### **2.1.6 Fungsi Komunikasi**

Berikut ini ada 4 fungsi komunikasi yang dilakukan (Wibowo, 2013:242), antara lain:

- a. Komunikasi bertindak mengontrol perilaku anggota dalam beberapa cara.
- b. Komunikasi memperkuat motivasi dengan klarifikasi para pekerja apa yang harus dikerjakan, seberapa baik individu melakukan, dan bagaimana memperbaiki apabila dibawah standr.
- c. komunikasi dalam kelompok adalah mekanisme fundamental dengna mana anggota menunjukkan kepuasan dan frustasi individu. Oleh karena itu, komunikasi memberikan ekspresi perasaan emosional dan pemenuhan kebutuhan sosial.
- d. Komunikasi juga memfasilitasi pengambilan keputusan; komunikasi menyediakan kebutuha informasi individual dan kelompok untuk membuat

keputusan dengan mengirimkan data untuk mengidentifikasi dan evaluasi pilihan alternatif.

### **2.1.7 Indikator Komunikasi**

Menurut Suhendi dan Anggara (2020:229), berikut ini adapun indikator digunakan untuk mengukur komunikasi, antara lain:

- a. Kejelasan (*clarity*); bahasa dan informasi yang disampaikan harus jelas.
- b. Ketepatan (*accuracy*); bahasa dan informasi yang disampaikan haruslah benar-benar akurat atau tepat. Benar artinya sesuai dengan apa yang ingin disampaikan.
- c. Konteks (*contex*); bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan komunikasi itu terjadi.
- d. Alur (*flow*); keruntutan alur bahasa dan informasi sangat berarti dalam menjalin komunikasi yang efektif.
- e. Budaya (*culture*); aspek ini penting dan tidak saja menyangkut bahasa dan informasi, tetapi juga tata krama dan etika.

### **2.1.8. Pengertian Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasional adalah sikap yang mencerminkan sejauhmana individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Sebaliknya seorang individu yang memiliki komitmen organisasi yang rendah lebih cenderung untuk melihat dirinya sebagai orang luar.

Pengertian komitmen merujuk pada kesetiaan dan loyalitas. Menurut Griffin dan Moorhead (2014:75), Komitmen organisational adalah sikap yang mencerminkan sejauhmana individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Sebaliknya seorang individu yang memiliki komitmen organisasi yang rendah lebih cenderung untuk melihat dirinya sebagai orang luar.

Komitmen organisasional dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya. Slocum (2013 : 191), mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kuatnya keterlibatan karyawan dalam organisasi dan mengidentifikasi keberadaan organisasi tersebut. Sedangkan menurut Griffin dan Moorhead (2014 : 77), komitmen organisasi mencerminkan identifikasi yang dilakukan individu, dan bagaimana keterikatan antara individu dengan organisasinya.

Hal senada juga diungkapkan oleh Mathis dan Jackshon (2016) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah derajat dimana karyawan mempercayai dan menerima tujuan-tujuan organisasi, serta tidak akan meninggalkan organisasi tersebut. Keadaan tersebut akan dirasakan pula oleh para pekerja tingkat managerial yang bekerja pada perusahaan jasa konstruksi, yang salah satu kesuksesan serta upaya untuk menghadapi persaingan, sangat mengandalkan kinerja karyawannya melalui kepuasan kerja yang tinggi serta

rancangan pekerjaan yang dapat mendukung komitmen organisasi karyawan tingkat managerial.

Komitmen organisasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen akan mendorong pilihan kebiasaan karyawan yang mendukung perusahaan untuk bekerja lebih efektif. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan berorientasi pada pekerjaan. Karyawan merasa dekat dengan organisasi dan organisasi sebagai tempat pemenuhan kebutuhan personal mereka. Mereka bersedia mengerahkan segala upaya demi perusahaan dan akan menimbulkan kepuasan dari apa yang telah mereka lakukan.

#### **2.1.9. Dimensi Komitmen Organisasi**

Allen dan Meyer dalam Umam (2020 : 219), merumuskan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu:

- a. *Affective Commitment*, meliputi hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, proses identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dalam kegiatan organisasi. Semakin tinggi *affective commitment* seorang karyawan, akan semakin besar pula niat karyawan untuk tetap bertahan menjadi anggota organisasi.
- b. *Continuance Commitment*, berkaitan dengan kesadaran diri anggota organisasi tentang kerugian yang akan dialami apabila meninggalkan organisasi. Semakin tinggi *continuance commitment* seorang karyawan, maka akan semakin besar pula rasa kebutuhan mereka akan organisasi.
- c. *Normative Commitment*, menggambarkan tentang bagaimana perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Tingginya *normative*

*commitment* akan menunjukkan seberapa besar rasa keterikatan karyawan terhadap organisasinya.

Faktor lingkungan pekerjaan akan berpengaruh terhadap sikap individu pada organisasi. Menurut Porter dan Steers dalam Wahjono (2018 : 89), lingkungan dan komunikasi dipandang sebagai kekuatan sosialisasi utama yang mempengaruhi komitmen terhadap organisasi. Beberapa faktor lingkungan yang berkaitan dengan komitmen adalah:

- a. Kehandalan organisasi yakni sejauh mana individu merasa bahwa organisasi tempat ia bekerja memperhatikan anggotanya, baik dalam hal minat maupun kesejahteraan;
- b. Perasaan dianggap penting oleh organisasi, yakni sejauhmana individu merasa diperlukan dalam mencapai misi organisasi;
- c. Realisasi terhadap harapan individu yakni sejauhmana harapan individu dapat direalisasikan melalui organisasi di mana ia bekerja;
- d. Persepsi tentang sikap terhadap rekan kerja sejauhmana individu merasa bahwa rekan kerjanya dapat mempertahankan sikap kerja yang positif terhadap organisasi;
- e. Persepsi terhadap gaji sejauhmana individu tersebut merasa gaji yang diterimanya seimbang dengan gaji individu lain. Perasaan diperlakukan *fair* atau tidak akan mempengaruhi komitmennya;
- f. Persepsi terhadap perilaku atasan sejauhmana individu merasa dihargai dan dipercayai oleh atasan. Jika persepsi sikap atasan negatif, maka akan

cenderung mengakibatkan sikap negatif pula yang diaktualkan dalam bentuk perilaku negatif seperti mangkir dan keinginan berpindah kerja.

#### **2.1.10 Indikator Komitmen Organisasi**

Robbins dan Judge (2019:45) mendefinisikan ada tiga dimensi komitmen organisasi yaitu:

- a. Komitmen afektif (*affective comitment*): keterikatan emosional karyawan, dan keterlibatan dalam organisasi.
- b. Komitmen berkelanjutan (*continuence commitment*): Komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.
- c. Komitmen normatif (*normative commiment*): Perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

Menurut Al Afghoni (2014) seseorang dapat memiliki komitmen organisasi dan atau kepada kelompok kerjanya. Dengan menggunakan ketiga dimensi dari komitmen organisasi, maka seseorang bisa saja mempunyai komitmen afektif pada kelompok kerja, namun bukan kepada organisasinya, tetapi mempunyai komitmen normatif pada organisasinya. Komitmen pegawai dalam organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut ini disajikan tabel penelitian terdahulu yang telah dilakukan :

**Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu**

| No | Peneliti                     | Judul  | Hasil   |
|----|------------------------------|--|---|
| 1  | Pramono (2021)               | Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi | Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, budaya organisasi juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi juga terbukti memediasi pengaruh komunikasi dan kompensasi finansial terhadap kinerja pegawai. |
| 2  | Riono dkk (2020)             | Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai                    | Hasil uji regresi menunjukkan bahwa komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi pada penelitian ini berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai.   |
| 3  | Desani dkk (2019)            | Pengaruh Komunikasi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan   | Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan > Komunikasi (X1) dan komitmen (X2) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) pada PT. Garuda Mesin Agri.  |
| 4  | Relawati dan Kasmari (2019). | Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan                          | Hasil penelitian menemukan (1) secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan; (2) secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan; (3) secara parsial (individu) terdapat pengaruh   |

| No | Peneliti            | Judul   | Hasil   |
|----|---------------------|---|---|
|    |                     |   | yang positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.   |
| 5  | Pangendaheng (2018) | Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan.  |
| 6  | Darmawan (2015)     | Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai                | Secara simultan ketiga variabel yaitu komunikasi, komitmen organisasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Inspektorat Kota Palu. |

Sumber: data diolah, 2022

### 2.3 Kerangka Konseptual

(Iskandar, 2018) mengemukakan bahwa kerangka konseptual merupakan suatu kesatuan kerangka pemikiran yang utuh dalam rangka mencari jawaban-jawaban terhadap masalah-masalah penelitian yang menjelaskan tentang variabel-variabel, berhubungan antara variabel-variabel secara teoritis dengan hasil penelitian terdahulu yang kebenarannya dapat diuji secara empiris. Kerangka konseptual dimaksudkan untuk lebih mudah penelitian dalam kelanjutan penulisan skripsi dimana dengan adanya kerangka konseptual diharapkan lebih terarah untuk keragaman pengertian penelitian. Maka perlu disesuaikan pandangan dalam mempermudah dalam menganalisis komunikasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan.

### **2.3.1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Peranan komunikasi penting dalam hubungan antar fungsi dalam setiap organisasi. Komunikasi yang telah tertata dengan baik akan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, mengurangi kesewenangan dan memperoleh kedudukan yang sama dalam suatu hubungan. Lebih dari itu, komunikasi dapat dipandang sebagai sebuah proses yang diterapkan dalam melakukan transfer informasi antara pihak-pihak yang melakukan komunikasi (Anderson, 2012). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramono (2021), Riono dkk (2020), Desani dkk (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

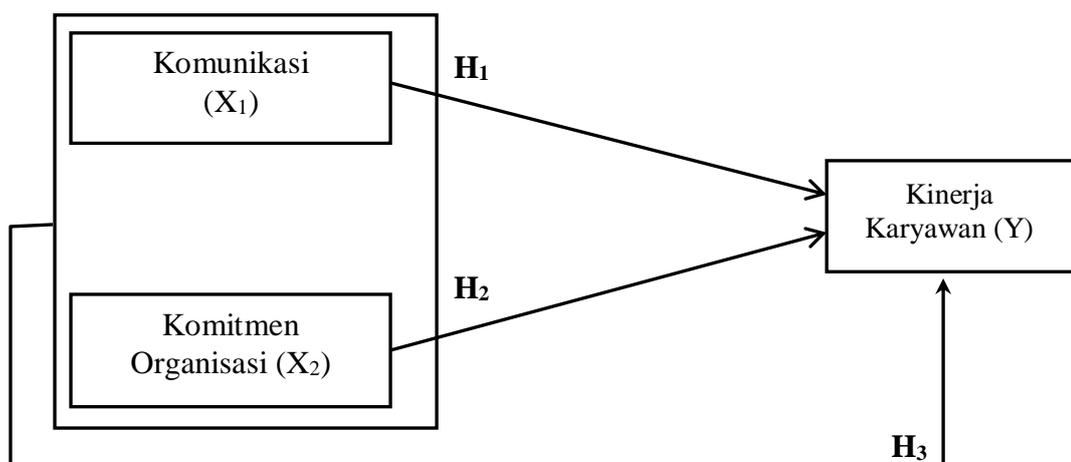
### **2.3.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Komitmen organisasi merupakan loyalitas dan identifikasi individu terhadap organisasi. Mereka mempunyai komitmen tinggi cenderung lebih bertahan dan rendah absensinya daripada yang komitmennya rendah (Rivai, 2015). Selanjutnya Mathis dan Jackson (dalam Sopiah, 2018) memberikan definisi komitmen organisasi adalah derajat yang mana pegawai percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Secara keseluruhan komitmen organisasi merupakan suatu keadaan sejauh mana seseorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuannya, dan berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut untuk menjaga kelangsungan organisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramono (2021), Desani dkk (2019), Relawati dan Kasmari

(2019) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### 2.3.3. Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Besarnya tanggung jawab yang dipikul oleh pegawai menuntut mereka untuk cakap, tangguh, dan berkualitas tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu ada anggapan dari sebagian pegawai bahwa terdapat perbedaan kinerja dalam menyelesaikan tugas-tugas pengawasan antara pegawai laki-laki dan perempuan pada perusahaan. Oleh sebab itu salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan adalah dengan melihat cara komunikasi dan komitmen terhadap organisasi yang dimiliki mereka. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Desani dkk (2019), Relawati dan Kasmari (2019), Darmawan (2015) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



Sumber: data diolah, 2022

**Gambar 2.1: Kerangka Konseptual**

Keterangan :

- a.  $X_1$  = Komunikasi
- b.  $X_2$  = Komitmen organisasi
- c.  $Y$  = Kinerja Karyawan

Berdasarkan kerangka konsep diatas, dapat diduga bahwa meningkatnya kinerja karyawan, karena itu tidak lepas dari komunikasi dan komitmen organisasi yang difilaksanakan sehingga menjadi pengetahuan dalam mengelola karyawan menjadi lebih baik lagi. Hal tersebut didukung oleh teori-teori dari para ahli dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan.

#### **2.4. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah dugaan atau referensi yang dirumuskan serta di terima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk dalam pengambilan keputusan. Suharyadi dan Purwanto (2019). Dari pengertian hipotesis tersebut, penulis membuat hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- $H_1$  : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan.
- $H_2$  : Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan.
- $H_3$  : Komunikasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Sri Pamela Medika Nusantara Medan.