

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) BALI TIMUR

**Kadek Bayu Wedana¹⁾,
I Wayan Sukadana²⁾, I Wayan Suarjana³⁾**
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar^{1,2,3)}
Email : kadekbayuwedana@gmail.com

ABSTRACT

Employees are the main driver of every organization. Without them, organizations and other resources would never be meaningful. So to be able to achieve the goals to be achieved by an organization required employees who have good performance. Employee performance is something that can affect how much an organization's targets are achieved. The purpose of this study was to examine the effect of interpersonal communication and organizational commitment on employee performance. This research was conducted at PT PLN (Persero) UP3 East Bali. The number of respondents in this study were 71 people. Collecting data by distributing questionnaires using a Likert scale with a score of 1 to 5. The data analysis technique is a multiple linear regression analysis technique. Based on the results of multiple linear regression analysis, the influence of Interpersonal Communication (X1) and Organizational Commitment (X2) on the Employee Performance variable (Y) is positive, meaning that if interpersonal communication and organizational commitment increase, employee performance will increase and vice versa. Partially the interpersonal communication variable (X1) has a positive and significant effect on employee performance (Y) with a sig value of $0.000 < 0.05$. Likewise, the organizational commitment variable (X2) has a positive and significant effect on employee performance (Y) with a sig value of $0.000 < 0.05$. Interpersonal communication, organizational commitment and employee performance have a very strong relationship seen from the correlation value (R) is 0.936 because it is in the 0.800 - 1,000 category.

Keywords: *Interpersonal Communication, Organizational Commitment and Employee Performance*

I. PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat modern saat ini tidak lepas dari pemakaian energi listrik. Listrik saat ini menjadi kebutuhan utama bagi manusia dan listrik juga menjadi penopang kehidupan dan penunjang aktivitas manusia. Kegiatan belajar, bekerja, bahkan bermain sekalipun membutuhkan energi listrik oleh karena itu kebutuhan akan energi listrik tinggi.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan milik negara yang menyediakan kebutuhan listrik bagi masyarakat Indonesia. Pertumbuhan di dunia ekonomi dan industri dan adanya perkembangan teknologi menjadi pertumbuhan penggunaan listrik di Indonesia. Oleh banyak kebutuhan tersebut PT. PLN (Persero) penyedia kebutuhan energi listrik

memberikan pasokan listrik yang cukup kepada masyarakat Indonesia. Pada proses di lapangan PLN tidak dengan mudah mendistribusikan listrik agar sampai ke rumah pelanggan, ada banyak faktor yang dapat menyebabkan terjadinya gangguan listrik, misalnya gangguan alam atau kerusakan peralatan. Seringnya terjadi gangguan listrik dan sistem pelayanan pelanggan yang rumit menimbulkan asumsi bahwa kinerja karyawan PLN tidak tercapai.

Dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan, PT. PLN (Persero) memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Komponen yang ada di perusahaan dimaksimalkan untuk mencapai tujuan, dan tidak terkecuali karyawan yang menjadi asset penting perusahaan. Perusahaan yang dinamis membutuhkan karyawan yang kompeten dalam bidangnya. Kinerja karyawan yang produktif sangat dibutuhkan perusahaan dalam mendukung kinerja perusahaan. Menurut Suwatno (2008: 106), “Karyawan merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa mereka, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti”. Jadi untuk dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai

oleh suatu organisasi dibutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik.

Suwatno (2011: 196) menjelaskan, “Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam ukuran tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya”. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode. Kinerja dari masing-masing karyawan nantinya akan mempengaruhi tujuan dari pada perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan.

Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilannya dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada *reward* dari perusahaan. Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana

seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kinerja dari masing-masing karyawan nantinya akan mempengaruhi tujuan dari pada perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan.

PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur adalah salah satu unit PLN Distribusi yang berada di wilayah timur pulau Bali yang bertanggung jawab terhadap fungsi distribusi listrik bagian Bali Timur. PT. PLN (Persero) UP3 Bali menaungi 4 Kabupaten yaitu: Kabupaten Karangasem, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Bangli dan Kabupaten Gianyar. Bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat, tentu saja kinerja karyawan dapat dilihat dari bagaimana organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan mengenai fasilitas listrik untuk kebutuhan bekerja dan kehidupan sehari - hari. Mewujudkan visi yang diakui sebagai perusahaan kelas dunia, perusahaan perlu meningkatkan kinerjanya yang dipengaruhi langsung oleh hasil kerja karyawannya.

Kita juga sudah mengetahui PT. PLN (Persero) yang memproduksi listrik dan mendistribusikannya hampir ke seluruh pelosok negeri. Pada proses di lapangan PT. PLN (Persero) tidak dengan mudah mendistribusikan listrik agar sampai ke rumah pelanggan, ada banyak faktor yang dapat menyebabkan terjadinya gangguan listrik, misalnya gangguan alam atau kerusakan peralatan. Seringnya terjadi gangguan listrik dan sistem pelayanan pelanggan yang rumit menimbulkan asumsi bahwa kinerja karyawan PT. PLN (Persero) tidak tercapai.

Di lingkungan PT. PLN (Persero) semua karyawan diharapkan menjalankan komitmen yang ada di PT. PLN (Persero) yaitu mengharuskan seluruh karyawan mempunyai sikap berakhlak, andal, terbaik, dan selalu disiplin dalam bekerja serta berkomunikasi. Namun sikap ini masih perlu dipertanyakan mengingat *performance* PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur saat ini yang menjadi masalah bagi perusahaan adalah kinerja karyawan yang belum sesuai dengan apa yang di harapkan yang menyebabkan efektivitas organisasi yang telah di tetapkan perusahaan tidak tercapai dengan maksimal dimana sampai dengan triwulan keempat tahun 2020 nilai kinerja karyawan masih banyak mendapat nilai merah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur, terdapat permasalahan yang menyangkut komunikasi interpersonal dimana permasalahan yang terjadi pada salah satu bidang PDKB (Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan) yang menunjukkan kondisi komunikasi yang tidak efektif, maksudnya cara berkomunikasi tidak memberikan hasil yang positif dimana jika terjadi kesalahan dalam pekerjaan mereka tidak saling memberi arahan, petunjuk dan saran. Permasalahan yang lainnya dimana adanya *miscommunication* antar *vendor* pelaksana dengan team tentang perubahan *schedule* dan *vendor* pelaksana salah memberikan alamat yang mengakibatkan tertundanya pekerjaan. Kejadian seperti ini tentunya dapat menghambat operasional perusahaan. Pekerjaan yang sudah ada di *schedule* jadi terhambat karena ini, dan pekerjaan di *schedule* berikutnya jadi mundur atau kemungkinan batal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yuniar Sari R.P dkk (2015) terhadap hubungan positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ekawati dan Nuraeni (2013) yang mengungkapkan bahwa hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh

negatif antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan.

Faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi kinerja perusahaan adalah komitmen Organisasi. Komitmen organisasi adalah derajat dimana karyawan punya keyakinan untuk menerima tujuan organisasi dan ingin terus berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan yang berkomitmen rendah. Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan. Sebaliknya, komitmen karyawan yang rendah memiliki dampak negatif. Setiap organisasi akan mengalami kesulitan jika komitmen karyawannya rendah serta tidak akan tercapainya tujuan (profit) yang ditargetkan oleh perusahaan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Organisasi memiliki berbagai macam sumber daya sebagai 'input' untuk diubah menjadi 'output' berupa produk barang atau jasa. Sumber daya tersebut meliputi modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Diantara

berbagai macam sumber daya tersebut, manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting. Untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM). MSDM dapat dipahami sebagai suatu proses dalam organisasi serta dapat pula diartikan sebagai suatu kebijakan (*policy*).

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi apapun bentuk serta tujuannya, Organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi atau organisasi. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu proses berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manager dan tenaga kerja lain nya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah di tentukan. (Sya'roni,2013).

Sedangkan French menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penerikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan

penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. (Handoko,2011:3). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi.

Menurut Mangkunegara (2013:2), “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

2.2. Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberi kepadanya Mangkunegara (2011:67). Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Menurut siswanto dalam Muhammad Sandi (2015:11), kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas

dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2008) dalam Muhammad Sandy (2015:12), memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Pada dasarnya, penilaian kerja adalah faktor kunci untuk mengembangkan organisasi atau suatu perusahaan secara efektif dan efisien karena adanya suatu kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian itu kondisi kinerja karyawan dapat diketahui.

Kinerja bisa dikatakan sebagai hasil dari proses kerja yang sudah dilewati dan menjadi gambaran bagaimana proses kerja yang dilakukan, bila proses kerja sesuai standar atau aturan kerja yang sudah dilakukan maka kinerja atau hasil kerja akan sesuai target. Kinerja

yang tidak sesuai dengan target dapat menjadi sebuah indikator bahwa ada ketidakberesan atau penyimpangan dalam sebuah proses kerja.

“Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai secara individu dan kinerja organisasi” Nawawi (2006:345). Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam organisasi. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai hubungan yang sangat erat.

Tercapainya tujuan dari organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi yang digunakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Sementara menurut Wibowo (2007:7), kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Pengertian dari Wibowo tersebut dimaksudkan untuk perlu melihat faktor apa saja yang membentuk kinerja tersebut. Seorang manager tidak harus fokus pada hasil yang dicapai karyawan namun juga perlu untuk melihat proses seseorang karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan pengertian – pengertian di atas, dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

2.3. Komunikasi Interpersonal

Langkah awal untuk memahami karakteristik unik dari komunikasi interpersonal adalah dengan melacak makna dari *interpersonal*, kata ini merupakan turunan dari awalan *inter*, yang berarti “antara,” dan kata *person*, yang berarti orang. Komunikasi interpersonal secara umum terjadi di antara dua orang. Seluruh proses komunikasi terjadi di antara beberapa orang, namun banyak interaksi tidak melibatkan seluruh orang di dalamnya secara akrab. Wood (2013: 21-22).

Menurut Cangara (2010) komunikasi Interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung

antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Sedangkan definisi umum komunikasi interpersonal menurut Enjang (2009: 68) adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal.

Menurut Maulana dan Gumelar (2013: 75) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi pada dua individu, seperti orangtua-anak, suami-istri, dua sahabat dekat, dua sejawat, guru-murid dan sebagainya. Berkomunikasi dengan orang lain berarti kita belajar makna cinta, kasih sayang, simpati, rasa hormat, rasa bangga bahkan iri hati dan kebencian. Melalui komunikasi kita dapat mengalami berbagai kualitas perasaan itu dan membandingkan antara perasaan yang satu dengan perasaan yang lainnya.

McDavid dan Harari (dalam Maulana dan Gumelar, 2013: 75) komunikasi interpersonal yaitu suatu proses komunikasi yang ber-setting pada objek-objek sosial untuk mengetahui pemaknaan suatu stimulus yang berupa informasi atau pesan.

Menurut Devito (dalam Maulana

dan Gumelar, 2013: 75) komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Dari definisi tersebut pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal.

2.4. Komitmen Organisasi

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia. Seberapa jauh komitmen karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan organisasi itu dalam mencapai tujuannya. Dalam dunia kerja komitmen karyawan terhadap organisasi sangatlah penting, karena jika para tenaga kerja berkomitmen pada organisasi, mereka mungkin akan lebih produktif, sehingga sampai – sampai beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan / posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan kerja.

Komitmen organisasi telah muncul sebagai konstruk penting dalam penelitian organisasi karena hubungannya dengan pekerjaan yang berhubungan dengan konstruk seperti absensi, kepuasan kerja, keterlibatan dan kinerja.

Komitmen berasal dari kata latin “*committere*” yang berarti menggabungkan, menyatukan, mempercayai dan mengerjakannya. Komitmen merupakan suatu kata yang dapat mewakili serangkaian kalimat yang menyatakan “inilah saya, inilah yang saya percayai dan inilah yang saya kerjakan”.

Pada hakekatnya definisi dari komitmen organisasi berbeda-beda tergantung dari sudut pandang mana kita memandang masalah komitmen organisasi ini, namun tujuan dari komitmen organisasi itu sama.

Menurut Jex and Thomas (2008:152) dalam Kaswan (2015:125), definisi komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

“The extent to which employees are dedicated to their employing organizations and are willing to work on their behalf, and the likelihood that they will maintain membership. (Definisi ini menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat dianggap

sebagai tingkat dedikasi pegawai terhadap organisasi tempat dia bekerja dan kemauan bekerja atas nama/untuk kepentingan organisasi, dan kemungkinannya mempertahankan keanggotaannya.”

Luthans (2011:147) dalam Kaswan (2015:152), mendefinisikan komitmen organisasi sebagai:

“(1) a strong desire to remain a member of a particular organization; (2) a willingness to exert high levels of effort on behalf of the organization; and (3) a definite belief in, and acceptance of, the values and goals of the organization.

(Dengan demikian, komitmen organisasi berarti:

- 1) Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu,
- 2) Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi,
- 3) Keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi).”

Menurut Robbins dan Judge (2007) dalam Fenty (2016), definisi komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

“Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.”

Menurut Mowday, Porter, dan

Steers dalam (Harahap, 2010), definisi komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

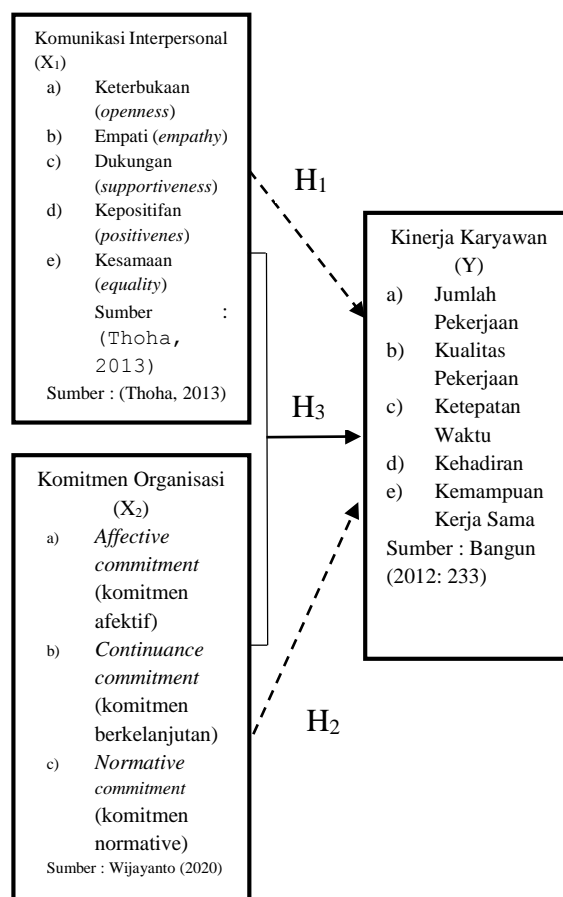
“Komitmen organisasi adalah sifat hubungan seorang individu dengan organisasi dengan memperlihatkan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi.
2. Mempunyai keinginan berbuat untuk organisasinya.
3. Mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap bersama dengan organisasinya.”

III. KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Berpikir

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir



3.2 Hipotesis

H1: Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur

H2: Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur

H3: Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur

IV. METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan mengambil lokasi pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur yang beralamat di Jl. Batu Tabih No. 53, Banjarangkan, Kabupaten Klungkung, Bali 80752. Adapun alasan mengadakan penelitian ini adalah karena terdapat gejala/permasalahan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur.

4.2 Obyek Penelitian

Objek Penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hak objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal (variable tertentu) (Sugiyono, 2010:41). Objek dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal, komitmen

organisasi, dan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur.

4.3 Definisi Operasional Variabel

Untuk memudahkan penelitian, maka dibutuhkan definisi operasional data yang merupakan petunjuk dalam mengukur variable - variabel yang akan diteliti. Operasional variabel penelitian ini dimaksudkan untuk memudahkan untuk pengukuran masing - masing variabel penelitian melalui unsur-unsurnya atau indikator yang telah disusun. Dari variabel diatas maka dapat ditentukan definisi Operasional sebagai berikut:

1) Variabel Independent

a) Komunikasi Interpersonal (X_1)

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), adalah salah satu bentuk komunikasi oleh penyampai pesan (komunikator) dan penerima pesan (komunikan) secara langsung dalam konteks tatap muka (*face to face communication*) yang dilakukan oleh karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur. Variabel komunikasi interpersonal sebagai variabel independen (X_1) dapat diukur dari indikator :

- (a) Keterbukaan (*openness*) yaitu aspek keinginan untuk terbuka bagi setiap karyawan yang berinteraksi dengan karyawan lain dan keinginan untuk

menanggapi secara jujur semua informasi yang datang kepada karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur.

- (b) Empati (*empathy*) yaitu merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain suatu perasaan bersama perasaan orang lain, yakni mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain oleh karyawan pada PT. PLN (Persero) Bali Timur.
- (c) Dukungan (*supportiveness*) yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung tercapai Komunikasi Interpersonal yang efektif yang dilakukan oleh karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur.
- (d) Kepositifan (*positiveness*) yaitu Komunikasi Interpersonal akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap karyawan, perasaan positif terhadap karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur itu dikomunikasikan dan suatu perasaan positif dalam situasi komunikasi umum amat bermanfaat untuk mengefektifkan kerjasama.
- (e) Kesamaan (*equality*) yaitu Komunikasi Interpersonal akan lebih bisa efektif jika karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur berkomunikasi itu dalam

suasana kesamaan.

b) Komitmen Organisasi (X₂)

Komitmen organisasional adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur pada organisasi yang ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Variabel komitmen organisasi sebagai variabel independen (X₂) pada penelitian di PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur dapat diukur melalui indikator :

- (a) *Affective commitment* (komitmen afektif) terjadi apabila karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.
- (b) *Continuance commitment* (komitmen berkelanjutan) muncul apabila karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan- keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.
- (c) *Normative commitment* (komitmen

normatif) timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

2) Variabel Dependent

a) Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Y) pada penelitian di PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur dapat diukur melalui indikator :

- (a) Jumlah Pekerjaan merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.
- (b) Kualitas Pekerjaan diukur dari persepsi setiap karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan sesuai kualitas pekerjaan.

- (c) Ketepatan Waktu merupakan setiap pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur.
- (d) Kehadiran merupakan setiap pekerjaan harus memenuhi absensi atau kehadiran karyawan dalam bekerja sesuai waktu yang ditentukan pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur.
- (e) Kemampuan Kerja Sama merupakan kerja sama antar karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Timur sangat dibutuhkan karena kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja dengan rekan sekerja lainnya.

4.4 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai pendekatan penelitian. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian diolah dan dianalisa menggunakan teknik pengolahan dan untuk menghasilkan suatu kesimpulan atau masalah yang diteliti.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Analisis

5.2.1 Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Instrumen dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5. 1

Hasil Uji Validitas Instrumen

Pernyataan	Pearson Correlation	Standar	Ket.
Komunikasi Interpersonal (X ₁)			
X1.1	0,890	0,30	Valid
X1.2	0,933		Valid
X1.3	0,940		Valid
X1.4	0,907		Valid
X1.5	0,892		Valid
X1.6	0,788		Valid
X1.7	0,792		Valid
X1.8	0,903		Valid
X1.9	0,940		Valid
X1.10	0,945		Valid
Komitmen Organisasi (X ₂)			
X2.1	0,912	0,30	Valid
X2.2	0,923		Valid
X2.3	0,902		Valid
X2.4	0,903		Valid
X2.5	0,932		Valid
X2.6	0,840		Valid
X2.7	0,924		Valid
X2.8	0,913		Valid
X2.9	0,910		Valid
X2.10	0,911		Valid
Kinerja Karyawan (Y)			
Y.1	0,912	0,30	Valid
Y.2	0,923		Valid
Y.3	0,902		Valid
Y.4	0,903		Valid
Y.5	0,932		Valid
Y.6	0,840		Valid
Y.7	0,924		Valid
Y.8	0,913		Valid
Y.9	0,910		Valid
Y.10	0,911		Valid

Sumber: Pengolahan data peneliti (2021)

Uji Validitas dilakukan untuk melihat ketepatan dan kecermatan instrumen sebagai alat ukur. Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen dapat dilihat dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* instrumen. Jika nilai *Pearson Correlation* instrumen > 0,30 maka item pernyataan adalah valid.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.1, menunjukkan bahwa semua nilai *Pearson Correlation* instrumen berada di atas 0,30. Hal tersebut berarti semua instrumen yang dipergunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner hasilnya adalah valid.

2) Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Uji Reliabilitas adalah suatu cara untuk melihat apakah alat ukur tersebut konsisten atau tidak. Apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 maka hasil yang diperoleh dapat dikatakan handal. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen dapat dilihat pada Tabel 5.2 berikut ini.

Tabel 5. 2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Instrumen	Cronbach's Alpha	Standar	Ket.
Komunikasi Interpersonal (X ₁)	10	0,972	0,60	Reliabel
Komitmen Organisasi (X ₂)	10	0,976		Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	10	0,974		Reliabel

Sumber: Pengolahan data peneliti (2021)

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.2 didapat perhitungan masing-masing variabel nilai *Cronbach's Alpha*nya lebih besar dari 0,60. Hal tersebut berarti semua instrumen sudah *reliable* dan penelitian dapat dilanjutkan.

5.2.2 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian Normalitas dilakukan dengan Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, dimana data dikatakan berdistribusi normal apabila signifikansi lebih besar dari 0,05. Dari hasil analisis dengan menggunakan program *SPSS version 22 For Windows* diperoleh hasil Uji Normalitas pada Tabel 5.3 berikut ini :

Tabel 5. 3
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.58406712
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Pengolahan data peneliti (2021)

Dari Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti dapat dikatakan bahwa variabel tersebut adalah berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya. Pedoman bahwa suatu model regresi yang bebas multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 serta koefisien VIF bernilai lebih kecil dari 10. Nilai *Tolerance* dan VIF dapat dilihat pada Tabel 5.4 sebagai berikut:

Tabel 5. 4

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	Nilai VIF
Komunikasi Interpersonal	0,288	3,472
Komitmen Organisasi	0,288	3,472

Sumber: Pengolahan data peneliti (2021)

Pada Tabel 5.4 menunjukkan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Gejala Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residualnya (ABS_RES) lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada regresi.

Tabel 5. 5

Hasil Pengujian Gejala Heteroskedastisitas

Variabel	B	t-hitung	Sig.
Konstan	2,560	2,701	0,009
Komunikasi Interpersonal	-0,065	-1,345	0,183
Komitmen Organisasi	0,048	0,963	0,339

Sumber: Pengolahan data peneliti (2021)

Dari Tabel 5.5 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES) lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas pada model regresi.

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan nilai DW. Jika nilai DW terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi. Hasil Uji Autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 5.6 dibawah ini.

Tabel 5. 6

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.936 ^a	.877	.873	2.62179	1.849

Sumber: Pengolahan data peneliti (2021)

Berdasarkan hasil uji autokorelasi diperoleh nilai DW=1.849, selanjutnya dibandingkan dengan nilai tabel Durbin-Watson pada signifikansi 5% (0,05)

dimana jumlah sampel (n) adalah 71, dan jumlah variabel bebas (k) = 2. sehingga diperoleh nilai $dU = 1,673$. didapatkan hasil dU dari table $r = 1.628$. Karena nilai DW (1,849) terletak antara dU dan $(4-dU)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

5.2.3 Analisis Data

Untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, digunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, analisis korelasi berganda, analisis determinasi, uji F (simultan), dan uji t (parsial) diolah dengan bantuan Program *SPSS Version 22.00 for Windows*. Adapun rekapitan hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 7

Rekapitulasi Hasil Analisis

	B	Beta	t	Sig.
Konstanta	1,801		1,184	0,241
Komunikasi Interpersonal	0,518	0,532	6,714	0,000
Komitmen Organisasi	0,443	0,443	5,582	0,000
R	0,936			
Adjusted R Square	0,873			
F	242,096			
Sig. F	0,000			

Sumber: Pengolahan data peneliti (2021)

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan Komunikasi Interpersonal dan

Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan nilai-nilai pada Tabel 5.16, maka persamaan regresi linier berganda akan menjadi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 1,801 + 0,518 X_1 + 0,443 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas, diperoleh persamaan garis regresi yang memberikan informasi bahwa:

$a = 1,801$, artinya apabila tidak ada perhatian terhadap Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi, atau nilainya konstan, maka besarnya Kinerja Karyawan adalah tetap.

$b_1 = 0,518$, artinya apabila Komitmen Organisasi dianggap konstan atau nilainya tetap, maka meningkatnya Komunikasi Interpersonal akan diikuti oleh meningkatnya Kinerja Karyawan.

$b_2 = 0,443$, artinya apabila Komunikasi Interpersonal dianggap konstan atau nilainya tetap, maka meningkatnya Komitmen Organisasi akan diikuti oleh meningkatnya Kinerja Karyawan.

Dari persamaan di atas maka dapat di jelaskan arah hubungan variabel Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan adalah positif. Koefisien regresi yang

bertanda positif menunjukkan adanya pengaruh yang searah, dimana apabila Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi ditingkatkan, maka akan diikuti oleh meningkatnya Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur, begitu sebaliknya.

2) Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 didapat hasil koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,936. Berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2012) bahwa koefisien korelasi berganda sebesar 0,936 berada antara 0,800 – 1,000 yang berarti korelasi adalah sangat kuat.

3) Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi/sumbangan antara Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang dinyatakan dalam persentase. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14 diperoleh nilai koefisien

determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,873. Ini berarti besarnya kontribusi antara Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan adalah sebesar 87,3% sedangkan sisanya 12,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

4) Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh antara Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi secara simultan adalah signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.14, diperoleh nilai signifikansi F adalah $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut juga berarti semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh nyata secara bersama – sama terhadap variabel dependen.

5) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi secara parsial adalah signifikan atau hanya

diperoleh secara kebetulan.

a) Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut juga berarti bahwa hipotesis yang menyatakan Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dapat diterima.

b) Pengaruh Komitmen Organisasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut juga berarti bahwa hipotesis yang menyatakan Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dapat diterima.

5.3 Pembahasan

5.3.1 Pengaruh Komunikasi

Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero)

Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur. Komunikasi sangat penting pengaruhnya untuk menjalin hubungan kerja sama antar karyawan yang terlibat dalam organisasi. Pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dapat mengganggu semua rencana, petunjuk, saran, instruksi, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan organisasi tidak tercapai. Komunikasi merupakan masalah penting karena banyaknya pelanggaran yang terjadi disebabkan oleh para pelaku tidak mengetahui bahwa mereka berada di luar jalur ketertiban. Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Junaidi (2018) yang menyatakan bahwa Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan komunikasi secara parsial terhadap kinerja karyawan.

5.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur. Yang menjadi tuntutan organisasi terhadap anggotanya adalah komitmen karyawan terhadap organisasi di tempat bekerja. Komitmen organisasi

memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya komitmen yang tinggi kemungkinan penurunan kinerja dapat dihindari. Tujuan dari komitmen organisasi adalah untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi agar tidak terjadi terus menerus. Komitmen organisasi yang dijalankan dengan baik akan dapat meningkatkan prestasi dan disiplin kinerja dari para karyawan serta karyawan akan selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilaksanakan. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Akbar dan Mukzam (2017) yang menyatakan bahwa seluruh variabel Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan tabel 5.7 ternyata bahwa komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur adalah komunikasi interpersonal karena nilai t-hitung untuk komunikasi interpersonal = 6,714 lebih besar dari nilai t-hitung untuk komitmen organisasi = 5,582.

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur, ini berarti bahwa semakin baik Komunikasi Interpersonal maka Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur juga akan meningkat.
- 2) Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur, ini berarti semakin baik Komitmen Organisasi maka Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur juga akan meningkat.
- 3) Komunikasi interpersonal berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur.
- 4) Secara simultan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur.

6.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu :

- 1) Berdasarkan nilai koefisien determinasi, variabel Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi berkontribusi sebesar 87,3% terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan sisanya sebesar 12,7% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain, sehingga dapat dikatakan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini belum mencakup keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur.
- 2) Serta penelitian hanya dilakukan disatu tempat penelitian saja. Sehingga kedepannya dapat dilakukan dari lingkup yang lebih luas lagi atau beberapa tempat penelitian.

6.3 Saran

Saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini yaitu :

- 1) PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali

Timur hendaknya memperhatikan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi karena secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur.

- 2) PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur hendaknya lebih memperhatikan komunikasi interpersonal dalam mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad dan Harapan. (2014). *Komunikasi Antarpribadi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Aldila W. Pusparani, and S. P. Hadi. (2018). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan dengan OCB Sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus pada Karyawan Plant Produksi PT Asia Pacific Fibers,Tbk Kendal), *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 7, no. 3, pp. 83-97, Jul. 2018. Semarang
- Albert Kurniawan. (2015). *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap*

- Organizational Citizenship Behavior
PT X Bandung.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arina Nurandini. (2014). *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan* (Studi pada Pegawai Perum Perumnas Jakarta)
- Bangun, Wilson. (2012). “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Jakarta : Erlangga
- Bangun, Wilson. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Cangara, Hafied. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- De Vito, Joseph H. (2005). *The Interpersonal Communication*. Book. Person Education.Inc
- Ekawati dan Nuraeni. (2013), *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan* (Studi pada PT. ATRI DISTRIBUSINDO Bandung), *Jurnal SMART – Study & Management Reseach / Vol X, No.3 – 2013*. Bandung Business School.
- Enjang. (2009). *Komunikasi Konseling*. Bandung: Penerbit Nuansa
- Fajri, Syahrul., Yuliana., dan Suyuthie, Hijriyantomi. (2016). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang*. Program Studi Manajemen Perhotelan, FPP Universitas Negeri Padang
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFPE.
- Hasibuan Melayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Indra, Kharis. (2010). *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri 3 Bandung*. *Jurnal Administrasi. Bisnis*. Vol. 3. Bandung
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*, Graha Ilmu: Jakarta.
- Kaswan. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Dari Konsepsi,*

- Paradigma, dan Fungsi Sampai Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Khrisnanto dan Pratomo. (2017). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda*. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata Vol.2, No. 3*, p.222-230, @STPS 2017, Departemen Hotel Menejemen, Fakultas Ekonomi dan Komunikasi, 1,2 Universitas Bina Nusantara, Jln KH Syahdan No 9, Kemanggisan, Palmerah, Jakarta 11480, Indonesia.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. (2005). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat
- Lambert el al, dalam Wibawa. (2015)., *Komitmen Organisasi*. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: Mc Graw-Hill
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda.
- Mangkunegara. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT. Remaja. Rosdakarya. Bandung.
- Maulana, H. Gumelar. G. (2013). *Psikologis Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia.
- Moorhead, Gregory & Griffin, Ricky W. (2013). *Perilaku organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nofiyanti, Eva. (2016). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Gray Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
- P. Siagian, Sondang. (2013). *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Pratminingsih, S.A. (2013). *Komunikasi Bisnis*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- PT PLN (Persero). 2010. *Pedoman Prilaku*. Jakarta
- Robbins dan Judge. (2011). *Perilaku Organisasi*. Edisi 12, Salemba Empat, Jakarta.
- Sandy, Muhammad. (2015). *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati*. *Komitmen Organisasi Sebagai*

- Variabel Moderating. *Tesis Universitas Widyatama Bandung.*
- Sekar, Laelani. (2016). *Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasional Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan* (Studi kasus pada PT Utomo Ladju)
- Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Bisnis.* Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Pendidikan,* Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administratif.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suwatno & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Sya'roni. (2013). *Pengertian Dan Ruang Lingkup Manajemen SDM.*
- Thoha, Miftha. (2008). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2007). *Manajemen perubahan.* Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Wijayanto, F. L. (2020). *Komitmen Organisasi, Kapabilitas, Gaya Kepemimpinan dan Kecenderungan Fraud di Sektor Pemerintahan (Persepsi Aparatur Sipil Negara di Kota Salatiga).* *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 9 (1)*
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wood, Julia T. (2013). *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian.* Edisi 6. Jakarta : Salemba Humanika
- Yopi Jawindoe. (2012). *Analisis Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Bank Riau Kepri Cabang Tembilahan.* Skripsi Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Yuniar S. R, Ratih H. & Rini A. (2015). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Karyawan* (Studi pada Karyawan F&B

Departement Aston Cirebon Hotel &
Convention Center Kabupaten
Cirebon.