

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN
PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis)

Fairuz Jelita^{1*}, Kartini Harahap², Onan Marakali Siregar³

¹⁻³Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sumatera Utara

Email : ¹⁾ fairuzjj@gmail.com, ²⁾ kartiniharahapmsi@usu.ac.id, ³⁾ onan@usu.ac.id

Abstract

In maintaining the sustainability of the company, human resources play a very important role. Therefore, the company needs to provide support to employees so that they feel valued, which will ultimately have a positive impact on their development and performance. This study aims to identify the influence of interpersonal communication and organizational support on employee performance at Tirta Terubuk Company in Bengkalis Regency. The results of this study indicate that Perceived Organizational Support partially affects Employee Performance, with a t-value of 3.220 > 1.6779 and a significance level of 0.039 < 0.05, as well as a positive regression coefficient value of 0.075. Interpersonal Communication partially affects Employee Performance with a t-value of 2.823 > 1.6779 and a significance level of 0.015 < 0.05, along with a positive regression coefficient value of 0.190. In simultaneous testing, Perceived Organizational Support and Interpersonal Communication have a simultaneous effect on employee performance variables of 65%, while the remaining 35% is influenced by other factors.

Keyword : *Perceived Organizational Support, Interpersonal Communication, Employee Performance*

Abstrak

Dalam menjaga kelangsungan perusahaan, sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan dukungan kepada karyawan agar mereka merasa dihargai, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada perkembangan dan kinerja mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh komunikasi interpersonal dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan di perusahaan Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan, nilai t hitung sebesar 3,220 > 1,6779 dengan tingkat sig 0,039 < 0,05 serta nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,075. Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan nilai t hitung 2,823 > 1,6779 dengan tingkat sig sebesar 0,015 < 0,05 serta nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,190. Pada pengujian simultan *Perceived Organizational Support* dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 65% sedangkan sisanya yaitu 35% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Persepsi Organisasi, Support, Komunikasi Interpersonal, Kinerja karyawan

1. PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini memberikan tantangan yang besar bagi perusahaan dalam mencapai kesuksesan. Salah satu kunci keberhasilan perusahaan adalah pengelolaan sumber daya yang dimiliki. Menurut penelitian Fitria (2018), perusahaan harus mengalokasikan sebagian besar upayanya untuk pengelolaan peralatan dan teknologi sebesar 10%, sistem perencanaan sebesar 15%, dan pengelolaan sumber daya manusia sebesar 75%. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran sumber daya manusia dalam menjaga kelangsungan perusahaan.

Untuk mencapai kesuksesan, perusahaan perlu memberikan dukungan yang optimal kepada karyawan (Siregar & Azzahra, 2022). Dengan memberikan penghargaan terhadap kontribusi karyawan, perusahaan dapat membangun persepsi positif di mata karyawan. Hal ini akan berdampak baik pada perkembangan dan pelaksanaan kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa sumber daya manusia menjadi aset berharga yang mendukung keberhasilan dan kesuksesan perusahaan di era globalisasi ini.

Salah satu faktor yang diyakini dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah dukungan organisasi yang dirasakan. Menurut penelitian Pratiwi (2022), dukungan organisasi yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Mursidta (2017) juga menjelaskan bahwa Dukungan Organisasi yang Dirasakan (DOD) adalah persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Karyawan yang merasakan dukungan organisasi yang baik akan memberikan komitmen yang positif sebagai bentuk balasannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dengan pimpinan Perumda Kab Bengkalis, peneliti mendapatkan informasi mengenai masalah yang ada di perumda Kab Bengkalis yaitu mengenai kinerja karyawan yang masih belum maksimal. Permasalahan-permasalahan yang sering terjadi seperti: karyawan masih belum maksimal dalam menjalankan job desk, karyawan masih tidak disiplin dalam bekerja, karyawan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, karyawan tidak menjalankan tugas atau pekerjaannya dengan efektif dikarenakan komunikasi antar karyawan yang kurang baik, beberapa karyawan yang merasa belum sepenuhnya perusahaan menghargai pekerjaannya, karyawan juga sering terlambat hadir sehingga sering terjadi penurunan efektivitas kerja, dan masih ada konflik antar karyawan dalam menyelesaikan tupoksinya. Untuk mencapai tujuan perusahaan Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis haruslah diperhatikan dalam kinerja karyawannya. Menurut Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Tahun 2019 sampai 2021 terdapat peningkatan dan penurunan dalam kinerja karyawan yang berdampak pada perusahaan.

Menurut data Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis selama tiga tahun terakhir (2019, 2020, 2021), terjadi perubahan dalam kinerja karyawan. Faktor-faktor seperti dukungan organisasi yang dirasakan dapat mempengaruhi fluktuasi kinerja karyawan di Perumda Kabupaten Bengkalis. Penelitian sebelumnya oleh Fitria (2018) menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai, kebutuhan mereka diperhatikan, dan kesejahteraan mereka diperhatikan, mereka akan memiliki pandangan positif terhadap perusahaan.

Penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang ada, memberikan informasi terbaru yang bermanfaat bagi perusahaan, serta mengisi kesenjangan dari penelitian sebelumnya. Dengan demikian, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian ini. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana komunikasi interpersonal dan dukungan organisasi mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis.

2. LANDASAN TEORI

2.1 *Perceived organizational support*

Menurut Sunarto (2020), persepsi dukungan organisasi adalah pandangan umum yang dimiliki oleh para pekerja tentang bagaimana organisasi menghargai pekerjaan mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi (Oubibi et al., 2022) dibangun melalui perlakuan yang diterima oleh para pekerja, seperti pemberian gaji, promosi, pengembangan pekerjaan, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan organisasi. Dukungan organisasi yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja kerja para karyawan. Istamala (2016) menyoroti bahwa ada empat indikator dalam persepsi dukungan organisasi: pengakuan, pengembangan, kondisi kerja, dan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan.

Perceived Organizational Support adalah konsep yang mencerminkan sejauh mana karyawan merasa didukung oleh perusahaan mereka. Beberapa indikator yang menonjol dalam hal ini meliputi penghargaan, di mana perusahaan memberikan apresiasi atas tugas yang diselesaikan oleh karyawan. Selain itu, pengembangan juga menjadi faktor penting, dengan perusahaan menunjukkan penghargaan terhadap kemampuan karyawan dan memberikan kesempatan promosi. Kondisi kerja yang baik juga menjadi indikator, mencakup perhatian terhadap lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik. Terakhir, kesejahteraan karyawan mendapat perhatian khusus, di mana perusahaan memperlihatkan kepedulian terhadap kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Dengan demikian, perusahaan yang memperhatikan keempat aspek ini akan lebih mungkin mendapatkan loyalitas dan kinerja optimal dari karyawannya.

2.2. Komunikasi interpersonal

Menurut penelitian estetika (2018), komunikasi antarpribadi merupakan proses transaksi yang dilakukan secara selektif, sistematis, dan unik untuk berbagi pengetahuan dengan orang lain. Menurut Nasution & Harahap (2023), komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka di mana setiap peserta dapat merasakan reaksi dari pesan yang disampaikan oleh komunikator, baik lisan maupun nonverbal. Meskipun komunikasi antarpribadi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, para ahli mengalami kesulitan dalam menjelaskannya dengan mudah kepada berbagai pihak.

Komunikasi interpersonal memiliki banyak tujuan penting. Menurut Nasution & Harahap (2023), ada enam tujuan utama dari komunikasi interpersonal: mengenal diri sendiri dan orang lain, mengetahui dunia luar, menciptakan dan memelihara hubungan yang bermakna, mengubah sikap dan perilaku, bermain dan mencari hiburan, serta membantu orang lain. Untuk mencapai tujuan-tujuan ini, ada beberapa indikator kunci dari komunikasi interpersonal yang efektif. Pertama, keterbukaan, yaitu keinginan untuk saling memahami

informasi tentang diri sendiri dan memberikan reaksi jujur terhadap pesan yang disampaikan orang lain. Kedua, empati, kemampuan untuk memahami pengalaman orang lain dari sudut pandang mereka. Ketiga, dukungan, yang berarti bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi merasa tidak ada serangan atau tekanan. Terakhir, sikap positif dalam komunikasi, mencakup pandangan positif terhadap diri sendiri, orang lain, dan situasi komunikasi secara keseluruhan. Dengan memperhatikan indikator-indikator ini, komunikasi interpersonal dapat lebih efektif dan bermanfaat.

2.3. Kinerja Karyawan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Barus & Siregar (2023), kinerja karyawan dapat diukur dari hasil kerja yang telah dicapai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Karyawan dianggap memiliki kinerja yang baik apabila mereka dapat menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja sendiri merupakan hasil dari kerja keras seorang karyawan dalam satu periode tertentu, yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang telah ditentukan berdasarkan aturan perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan (Silaban & Siregar, 2023).

Menurut Barus & Siregar (2023), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kemampuan individual, usaha yang dilakukan, dan lingkungan organisasi. Sedangkan menurut Kurniawan et al. (2018), terdapat lima elemen yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pertama, kuantitas dari hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan. Kedua, kualitas hasil pekerjaan yang mencerminkan kesempurnaan. Ketiga, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Keempat, kehadiran yang tepat waktu di tempat kerja. Dan kelima, kemampuan bekerja sama dalam tim. Maka, indikator kinerja karyawan meliputi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

3. METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Perumda Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis yang berlokasi di Jl. HR. Soebrantas, Wonosari, Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Riau dengan memberikan kuesioner secara langsung. Penelitian ini dilakukan dari Bulan Februari 2023. Penentuan sampel menggunakan teknik sampel jenuh (Sugiyono, 2015) karena jumlah populasi yang kecil. Sebanyak 84 orang populasi digunakan sebagai responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

a) Uji t (Uji Parsial)

Berikut ini adalah hasil dari uji parsial yang dilakukan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.274	2.082		2.533	.013
	Perceived Organizational Support	.888	.080	.774	11.092	<,001
	Komunikasi Interpersonal	1.468	.680	.150	2.158	.034

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil olah data statistik (2023)

Berikut penjelasan dari tabel 1:

1. Dalam pengujian menggunakan SPSS, variabel *Perceived Organizational Support* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai thitung 11,092 > ttabel 1,6779 ($\alpha = 0,001 < 0,05$) dan koefisien regresi 0,888 positif. Ha1 diterima.
2. Dalam pengujian menggunakan SPSS, variabel Komunikasi Interpersonal (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai thitung 2,158 > ttabel 1,6779 ($\alpha = 0,034 < 0,05$) dan koefisien regresi 1,468 positif. Ha2 diterima.

b) Uji Simultan

Tabel 2. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2288.017	2	1144.008	137.236	<,001 ^b
	Residual	675.221	81	8.336		
	Total	2963.238	83			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, *Perceived Organizational Support*

Berdasarkan hasil pengujian tabel 2, terlihat bahwa nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel, yaitu 137,236 > 2,45. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* (X1) dan komunikasi interpersonal (X2) secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan (Y). Selain itu, tingkat signifikansi juga lebih kecil dari 0,001 < 0,05, yang menunjukkan bahwa hasil ini tidak terjadi secara kebetulan.

c) Koefisien Determinasi

Berikut ini merupakan hasil uji koefisien determinasi yang dilakukan dalam penelitian ini:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.772	.767	2.887
a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, <i>Perceived Organizational Support</i>				
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan				

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2023)

Berdasarkan hasil olah data yang ditampilkan pada tabel 3 diketahui bahwa:

1. Dalam penelitian ini, ditemukan hubungan erat antara *Perceived Organizational Support* (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan korelasi (R) sebesar 0,879 dan R Square (R²) sebesar 0,772.
2. Nilai adjusted R Square sebesar 0,767 menunjukkan bahwa variabel *Perceived Organizational Support* (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) dapat menjelaskan sekitar 76,6% variasi dalam Kinerja Karyawan (Y), sementara sisanya, 23,4%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

4.2. Pembahasan

Perceived Organizational Support (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan Perumda Tirta Terubuk. Hal ini terbukti dengan nilai *t* hitung yang lebih besar dari *t* tabel (yang dilihat dalam tabel *t*) dan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* dan kinerja karyawan. Faktor-faktor seperti penghargaan, pengembangan keterampilan, kondisi kerja yang baik, dan jaminan kesehatan juga berperan dalam meningkatkan kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, dan keefektifan dalam pekerjaan karyawan.

Komunikasi Interpersonal (X2) memiliki nilai sebesar 2,158 dengan *t* tabel sebesar 1,6779. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *t* hitung lebih besar daripada nilai *t* tabel yang terdapat dalam tabel *t*. Selain itu, tingkat signifikansi sebesar 0,034 juga lebih kecil daripada nilai 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan atau *H_a* diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan Perumda Tirta Terubuk yang memiliki sifat keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan saat bekerja akan berdampak pada kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, dan efektivitas pekerjaan mereka. Sebagai akibatnya, kinerja karyawan akan menjadi baik.

Berdasarkan hasil pengujian tabel 2, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* (X1) dan komunikasi interpersonal (X2) secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil ini memiliki implikasi penting dalam konteks organisasi, karena menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan dan komunikasi interpersonal yang baik dapat berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor ini untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa variabel *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat diterima berdasarkan hipotesis sebelumnya yang menyatakan bahwa adanya indikator *Perceived Organizational Support* seperti penghargaan, pengembangan, kondisi kerja, dan kesejahteraan yang diperoleh dengan baik oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja mereka. Selain itu, variabel Komunikasi Interpersonal juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan juga dapat diterima. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel *Perceived Organizational Support* dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menandakan bahwa variabel bebas dan terikat secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kedua indikator *Perceived Organizational Support* dan komunikasi interpersonal, seperti penghargaan, pengembangan, kondisi kerja, kesejahteraan, keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan dalam lingkungan kerja, agar karyawan dapat menjaga kinerjanya dalam hal kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, keefektifan, dan kemandirian di lingkungan kerja.

Dengan demikian, manajemen perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan serta memperbaiki komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Hal ini dapat dilakukan melalui program penghargaan, pelatihan dan pengembangan karyawan, perbaikan kondisi kerja, serta meningkatkan komunikasi antar karyawan dan pimpinan. Dengan demikian, diharapkan kinerja karyawan dapat ditingkatkan dan perusahaan dapat mencapai tujuan bisnisnya dengan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- aestetika, nur magfiroh. (2018). *Komunikasi Interpersonal: Buku Aja*. umsida press.
- Barus, D. S., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Penilaian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Pos Medan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen Indonesia*, 1(02), 65–79.
- Fitria, A. A. (2018). *Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi CV Dwi Putra Perkasa Garment)*. Universitas Brawijaya.
- Istamala, M. S. (2016). *Pengaruh persepsi dukungan organisasi Dan kepuasan kerja terhadap Komitmen karyawan*. UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945.
- Kurniawan, A., Lie, D., Efendi, E., & Harahap, K. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Capella Medan Cabang Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 48–58.
- Mursidta, S. (2017). Pengaruh *Perceived Organizational Support* (persepsi dukungan organisasi) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. varia usaha beton gresik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1–12.
- Nasution, L. A. D., & Harahap, K. (2023). The Influence of Work Life Balance and Interpersonal Communication on Employee Performance PT. Bank Sumut KC Panyabungan. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 2(9), 2209–2222.
- Oubibi, M., Fute, A., Xiao, W., Sun, B., & Zhou, Y. (2022). *Perceived Organizational*

- Support and career satisfaction among Chinese teachers: the mediation effects of job crafting and work engagement during COVID-19. Sustainability, 14(2), 623.*
- Pratiwi, H. (2022). *Pengaruh Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Cafe di Wilayah Kota, Jakarta Utara/Hanna Pratiwi/27180218/Pembimbing: Kristin Handayani.*
- Silaban, A. M., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Horti jaya lestari Cabang Dokan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen Indonesia, 2(01), 16–26.*
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Sunarto, S. (2020). *Monograf Peran POS dan OC dalam Model Kinerja SDIDTK 2* (Nugroho (ed.)). prodi kebidanan magetan poltekes kemenkes Surabaya.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).