



**Pengaruh Peran Komunikasi Internal, Kepemimpinan Situasional,
Dan Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Golden
City Bekasi**

Dania Tri Utami

daniatriutami291@gmail.com

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Muhammad Asif Khan

baristerasi@yahoo.com

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Eri Bukhari

eri_bukhari@yahoo.com

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Korespondensi penulis: daniatriutami291@gmail.com

Abstrak: *This research was used to measure the influence of internal communication, situational leadership and job satisfaction on the job satisfaction of Golden City Bekasi employees. This research uses quantitative research with a quantitative cross-sectional approach. The objects used in this research are Golden City Bekasi employees. The sample used in this research used a purposive sampling technique with the number of samples used in this research being 123 respondents. The analysis method uses outer model testing, inner model testing, and hypothesis testing using the SmartPLS 4.0 analysis tool. The results of the research that has been carried out show that: 1). Internal Communication has no effect on Employee Performance, with the overall results showing that the internal communication indicator has no effect, namely the lowest indicator of internal communication (X1.1). 2). Situational Leadership has no effect on Employee Performance, with the overall results showing that the situational leadership indicators have no effect, namely from indicators (X2.4) and 3). Job satisfaction influences employee performance with the overall results showing that job satisfaction indicators play an important role in employee performance.*

Keywords: *Internal Communication, Situational Leadership, Job Satisfaction, Employee Performance.*

Abstrak: Penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh komunikasi internal, kepemimpinan situasional dan kepuasan kerja, terhadap kepuasan kerja karyawan Golden City Bekasi. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross-sectional* kuantitatif. Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu karyawan Golden City Bekasi. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 123 responden. Metode analisis menggunakan uji *outer model*, uji *inner model*, serta pengujian hipotesis dengan menggunakan alat analisis SmartPLS 4.0. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: 1). Komunikasi Internal tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, dengan keseluruhan hasil menunjukkan bahwa indikator komunikasi internal tidak berpengaruh yaitu dari indikator terendah komunikasi internal (X1.1). 2). Kepemimpinan Situasional tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, dengan keseluruhan hasil menunjukkan bahwa indikator kepemimpinan situasional tidak berpengaruh, yaitu dari indikator (X2.4) dan 3). Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan keseluruhan hasil menunjukkan bahwa indikator kepuasan kerja berperan penting terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Komunikasi Internal, Kepemimpinan Situasional, Kepuasan Kerja, kinerja Karyawan.*

PENDAHULUAN

Keberhasilan bagi perusahaan berawal dari adanya pengetahuan, keterampilan serta kerjasama antar karyawan di suatu perusahaan. Organisasi tidak dapat secara efektif menjalankan

aktivitasnya tanpa sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi (Suhanta et al, 2022). Kinerja “adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan ke pada nya”. Dan untuk mencapai kinerja yang optimal ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, seperti komunikasi, kepemimpinan, serta kepuasan kerja (Idrasari, 2018).

Faktor pertama untuk mencapai kinerja karyawan yang maksimal adalah komunikasi internal, “Komunikasi Internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya” (Romli, 2020).

Faktor kedua yang akan mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan situasional. Kepemimpinan situasional, yang diasosiasikan dengan teori *Hersey-Blanchard*, menekankan pentingnya pemahaman dan respons yang sesuai terhadap situasi dan individu (Yumhi et al, 2023).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja, sasaran penting lainnya dalam manajemen SDM adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan. Dengan terciptanya kepuasan kerja diharapkan pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik (khoerul ummah, 2022).

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran yang strategis dalam menentukan keberhasilan dan tercapainya tujuan perusahaan. Dalam upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut, peran SDM akan terus dioptimalkan untuk mampu mencapai tujuan tersebut meningkatkan kinerjanya demi kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan (Prasetyo, 2021). Oleh karena itu kinerja pegawai perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan yang maksimal (Suhanta et al, 2022).

Tabel 1.1 Kinerja Karyawan Golden City Bekasi

No	Keterangan	Kinerja
1.	Penyelesaian pekerjaan terlambat	35%
2.	Pengetahuan/Pengertian dan keterampilan tentang pekerjaan kurang	27%
3.	Tidak menunjukkan semangat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab	21%
4.	Melakukan pekerjaan dengan baik tetapi kurang berusaha meningkat hasil kerjanya	17%

Sumber: Golden City Bekasi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan Golden City Bekasi masih kurang optimal yang menyebabkan pekerjaan menjadi kurang maksimal. Kurangnya komunikasi internal, kepemimpinan situasional dan kepuasan kerja yang baik antara antasan dan para karyawan juga dapat menyebabkan pekerjaan di lapangan jadi terlambat (tidak sesuai target) dan membuat kualitas perusahaan semakin menurun.

Tabel 1.2 kepuasan kerja karyawan Golden City Bekasi

No	Pertanyaan	Pemilihan		Jawaban	
		Setuju	%	Tidak Setuju	%
1.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan kemampuan.	19	95%	1	5%
2.	Gaji yang diberikan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.	9	45%	11	55%

3.	Saya memiliki peluang untuk naik jabatan	16	80%	4	20%
4.	Atasan saya memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi	17	85%	3	15%
5.	Hubungan saya dengan rekan kerja terjalin dengan baik dan ramah.	20	100%	0	0%
6.	Sarana dan prasarana sangat memadai untuk memperlancar pekerjaan saya	18	90%	2	10%

Sumber : Data primer diolah, 2024

Dari tabel diatas, memperoleh kesimpulan bahwa kepuasan kerja pada karyawan Golden City Bekasi sudah cukup tinggi, akan tetapi masih terdapat karyawan yang merasa kepuasan kerja karyawan kurang dilihat jawaban dari responden. penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan agar dapat mengevaluasi hal-hal yang sekiranya dapat menjaga dan memaksimalkan kinerja karyawan dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawainya. Oleh karena itu kinerja pegawai perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan yang maksimal (Pratama, 2023)

Rumusan Permasalahan

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan situasional terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi?

Tujuan Penelitian

Bedasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan situasional terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi

KAJIAN TEORI

Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan yang berlangsung antar anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan, maupun bawahan dengan bawahan (Purnadi, 2018).

Pengertian Kepemimpinan Situasional

Kepemimpinan situasional, perilaku pemimpin berkaitan dengan tugas kepemimpinannya dan hubungan atasan dengan bawahan (Putra, 2019). Kepemimpinan situasional, yang

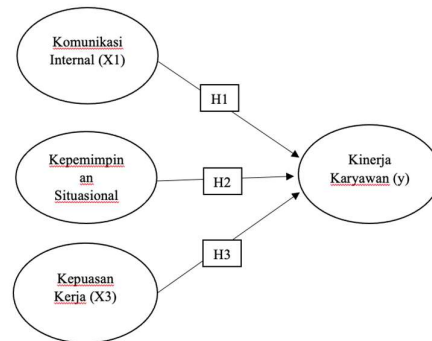
diasosiasikan dengan teori Hersey-Blanchard, menekankan pentingnya pemahaman dan respons yang sesuai terhadap situasi dan individu (Yumhi et al, 2023).

Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah hasil persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2019). Kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi kerja sehingga kepuasan kerja dapat dilihat dan diduga.

Kerangka Teori

Penelitian ini meliputi empat variable yaitu Komunikasi Internal (X1), Kepemimpinan Situasional (X2), Kepuasan Kerja (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan hubungan antara variable tersebut, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Hipotesis

H1 : diduga terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi.

H2 : diduga terdapat pengaruh kepemimpinan situasional terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi.

H3 : diduga terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada peneliian ini adalah metode kuantitatif deskriptif yang tujuannya untuk menjelaskan situasi secara objektif menggunakan angka. Penelitian kuantitatif lebih bersifat sistematis, terencana, dan terorganisir, serta penelitiannya jelas dari awal hingga akhir, terlepas dari kondisi yang ada di lapangan (Anshoei et al, 2023).

Dalam penelitian ini ada empat variabel yaitu, tiga variabel bebas (X₁, X₂ X₃) dan satu variabel terikat (Y), variabel bebas X₁ diwakili oleh komunikasi internal, variabel bebas X₂ diwakili oleh kepemimpinan situasional, variable X₃ diwakili kepuasan kerja serta variabel terikat (Y) yang diwakili oleh kinerja karyawan.

Pada penelitian ini populasinya adalah pegawai di PT Golden City Bekasi perwakilan yang berjumlah 178 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampel purposive (*purposive sampling*), yang dimana peneliti menggunakan karakteristiknya pegawai tetap sebagai pengambilan sampel. Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan rumus *slovin* lalu sampel yang didapatkan sebanyak 123 responden. Selanjutnya data yang telah berhasil dikumpulkan akan dilakukan pengolahannya memakai program *Partial*

Least Square (PLS). Data tersebut terkumpul dengan melakukan penyusunan akan daftar berbagai pertanyaan yang nantinya diberikan pada responden dalam wujud kuesioner.

Statistic aplikasi analisis data yang digunakan adalah SmartPLS untuk melakukan uji *outer model*, uji *inner model*, dan pengujian hipotesis. PLS merupakan metode analisis yang powerfull karena tidak didasarkan atas banyak asumsi.

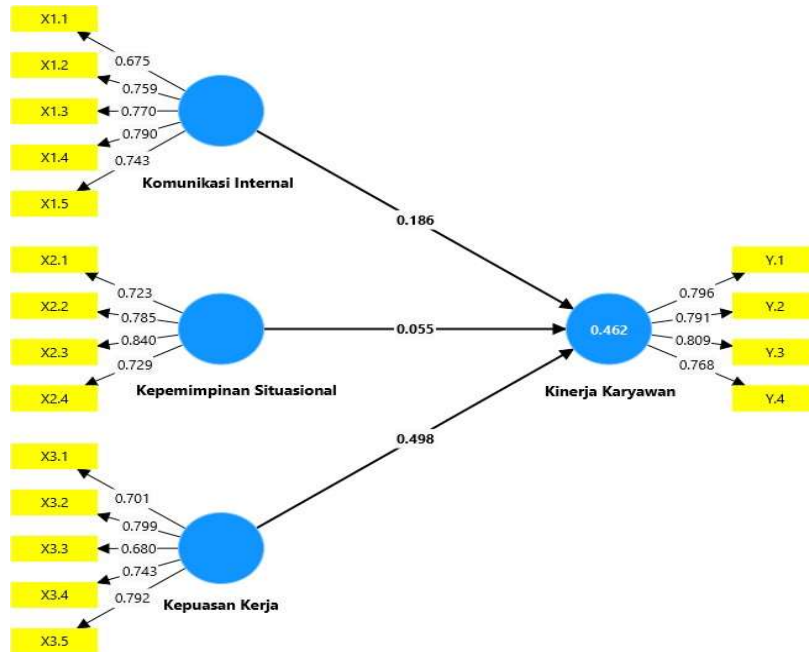
Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis diuji dengan menggunakan model struktural (*Inner model*). Uji model struktural ini dirancang untuk mengukur keterkaitan antar variabel laten. *Inner model* dievaluasi menggunakan uji *bootstrapping*. Analisisnya melibatkan perbandingan nilai t-tabel dengan nilai t-statistik dari temuan *bootstrapping*. Hipotesis diterima (didukung) jika nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel dengan ambang signifikansi 5% ($P\text{-Value}_a=5\%$, $p\text{-val}=0.05$) (Wicaksono, 2021).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Pengukuran Model (*Outer Model*)

Dalam uji ini terdiri dari 4 tahap yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *average variance extracted*. Pengukuran model ini dilakukan dengan menggunakan program Smart PLS 4.0. Hasil *outer model* dengan Smart PLS 4.0 menunjukkan gambar sebagai berikut:



Dikatakan Valid apabila :

Outer Loading : $>0,7$ namun $>0,5-0,6$ masih dikatakan baik (pratiwi, 2021)

Cross Loading : harus lebih besar dari item lainnya

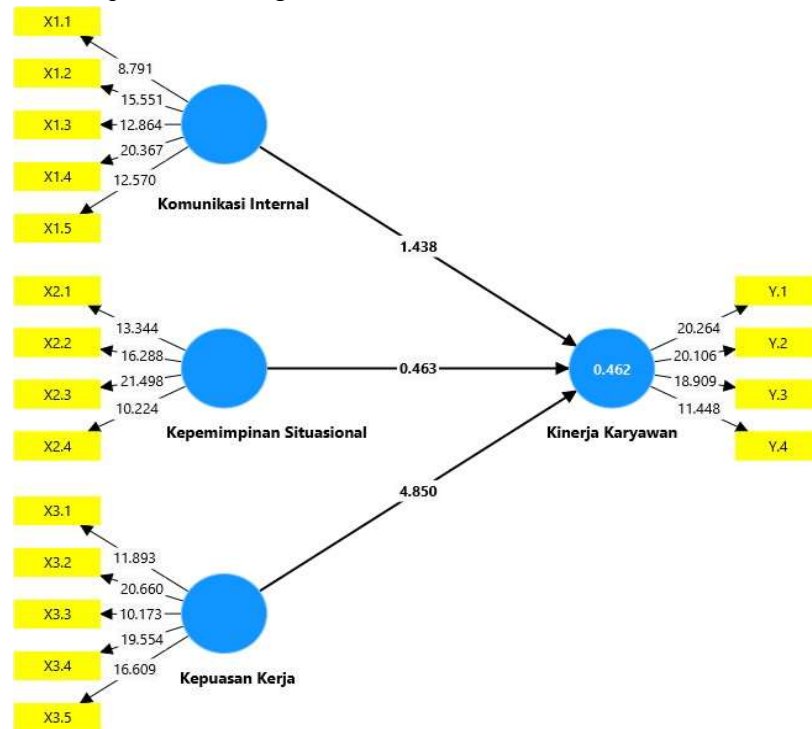
Cronbach alpha : $>0,7$

Composite reliability $>0,7$

Ave : $<0,5$

Inner Model

Menurut Wicaksono (2021) analisis inner model dikenal juga sebagai analisis structural model, yang bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten.



Uji Hipotesis (P-Value)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
Komunikasi Internal -> Kinerja Karyawan	0.186	0.182	0.129	1.438	0.150
Kepemimpinan Situasional-> Kinerja Karyawan	0.055	0.069	0.119	0.463	0.643
Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0.498	0.498	0.103	4.850	0.000

Sumber: SmartPIS 4.1.0.3 Data Diolah 2024

Hasil pengujian hipotesis variabel komunikasi internal :

Tingkat P-Value adalah <0,05 (0,150 > 0,05) maka dapat dikatkan variabel komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan

Tingkat P-Value adalah <0,05 (0,150 > 0,05) maka dapat dikatkan variabel kepemimpinan situasional tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan

Tingkat P-Value adalah <0,05 (0,150 > 0,05) maka dapat dikatkan variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Y) melalui variabel-variabel yang terdiri dari variabel komunikasi internal (X1), kepemimpinan situasional (X2), dan kepuasan kerja (X3). Dimana analisis dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS 4.1.0.3. Penelitian ini menggunakan dilakukan pada Golden City Bekasi dengan jumlah responden sebanyak 123 orang dan hasil penelitian ini menunjukkan:

1. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi. Dari keseluruhan hasil tersebut bahwa indikator komunikasi internal tidak berpengaruh yaitu dari indikator terendah komunikasi internal (X1.1), “saya memahami arahan pekerjaan yang diberikan pemimpin berikan”. Dalam konteks ini, komunikasi internal yang tidak efektif dapat menghambat kinerja karyawan karena tidak mendukung keterlibatan, motivasi, dan efisien kerja yang diperlukan.
2. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan situasional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi. Dari keseluruhan hasil tersebut bahwa indikator kepemimpinan situasional tidak berpengaruh yaitu dari indikator terendah kepemimpinan situasional (X2.4), “pengetahuan dan keterampilan (kompetensi) seorang pemimpin berpengaruh terhadap prestasi dan kinerja karyawan”. Dengan demikian, keberhasilan kepemimpinan situasional sangat bergantung pada kemampuan pemimpin untuk mengenali dan merespons dengan tepat keadaan dan kebutuhan karyawan, yang jika tidak terlaksana dengan baik, dapat mengurangi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
3. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Golden City Bekasi. Dari keseluruhan hasil tersebut bahwa indikator kepuasan kerja berperan penting karena kepuasan kerja yang tinggi dapat mengurangi tingkat stress dan meningkatkan produktivitas yang lebih tinggi karena mereka (karyawan) cenderung focus dan bersemangat dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dengan demikian, menjaga kepuasan kerja karyawan bukan hanya penting untuk kesejahteraan individu, tetapi juga untuk mencapai tujuan bisnis secara keseluruhan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah disampaikan, maka peneliti memberikan rekomendasi yang dipandang dapat berguna dan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan diantaranya yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan memperluas ruang lingkup.
 - b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada perusahaan lain, baik perusahaan yang bergerak di bidang *manufaktur* ataupun *industry*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori MI, Caroline, Putro SE, Ariyadi MY. Peran Kepemimpinan Komunikasi Internal dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Telekomunikasi. *J EMT KITA*. 2023;7(4):1245–1257. doi:10.35870/emt.v7i4.1672
- Indrasari, M. (2018). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Pertama)*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Khoerul ummah. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan*

- Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Agro Rawas Ulu Di Sumatra Selatan (8.5.2017):2003–2005.
- Luthans, Fred. 2019. *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Humaniside of Work*, Seventh ed, New York, NYC: Prentice-Hall International
- Pratama H. Pengaruh kpemimpinan..,Heriyanto Pratama , Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2023. Published online 2023.
- Prasetyo, ery teguh. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Kinerja*, 3(1), 93–110. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v3i1.1279>
- Purnadi P. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Internal Dan Motivasi Kerja Pada Kinerja Karyawan Perbankan Di Purwokerto. *Media Ekon.* 2018;16(1):207. doi:10.30595/medek.v16i1.1283
- Putra SB. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *J Ilm Pendidik.* 2019;3(6):1–94.
- Romli, M., Djaelani, A. K., & Rizal, M. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Usaha Dagang Sumber Rejeki Konang Bangkalan). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 10(17), 85– 97. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/12315>
- Suhanta, B., Jufrizen, J., & Pasaribu, F. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai yang Dimoderasi Lingkungan Kerja. *Jesya*, 5(2), 1396–1412. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.736>
- Wicaksono, D. B. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Negeri Di Wilayah Jakarta Timur II (JT 2). *Improvement: Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, 8(1), 92-106. <https://doi.org/10.21009/improvement.v8i1.20464>.
- Yumhi, Y., Dharmawan, D., Febrian, W. D., & Sutisna, A. J. (2023). Application Of Rapid Application Development Method In Designing A Knowledge Management System To Improve Employee Performance In National Construction Company. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 155–160.