

Pengaruh *Servant Leadership*, Komunikasi Interpersonal dan Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan PT. Sentra Bumi Nirwana di Sidoarjo

Purwanto, *Sutopo, Nurul Qomari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

ARTICLE INFO

Key words:

*Servant Leadership,
Komunikasi Interpersonal,
Karakteristik Individu,
Komitmen Organisasi.*

DOI:

[10.46821/ijms.v2i1.354](https://doi.org/10.46821/ijms.v2i1.354)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh servant leadership, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT. Sentra Bumi Nirwana di Sidoarjo. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Sentra Bumi Nirwana di Sidoarjo yang berjumlah 63 orang. Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode total sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa servant leadership, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan, servant leadership, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, dan diantara servant leadership, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu, yang berpengaruh dominan terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo adalah karakteristik individu.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of servant leadership, interpersonal communication and individual characteristics on organizational commitment to employees of PT. Earth Nirvana Center in Sidoarjo. The population used in this study were employees of PT. Earth Nirvana Center in Sidoarjo, totaling 63 people. Sampling in this study was carried out by the total sampling method. The analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis technique. The results of this study indicate that servant leadership, interpersonal communication and individual characteristics simultaneously have a significant effect on employee organizational commitment, servant leadership, interpersonal communication and individual characteristics partially have a significant effect on organizational commitment, and among servant leadership, interpersonal communication and individual characteristics, which dominant influence on employee organizational commitment at PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo is an individual characteristic.



This Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan perusahaan yang beriringan dengan kemajuan zaman dan tingkat globalisasi berdampak pada persaingan dari perusahaan dalam negeri, perusahaan swasta, dan perusahaan asing. Persaingan tersebut tidak lepas dari tuntutan suatu organisasi dari sistem organisasi dan efektifitas dari sistem organisasi guna menghadapi kemajemukan kebutuhan organisasi. Kemajemukan organisasi tersebut merupakan dampak dari tuntutan-tuntutan kebutuhan serta persaingan yang semakin meningkat dalam dunia usaha, maka hal yang paling penting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia. Dapat diartikan bahwa sumber daya manusia merupakan fungsi yang adaptif dalam suatu organisasi perusahaan.

Fungsi sumber daya manusia sebagai penggerak aktif pada organisasi dalam perusahaan yang mana fungsi pokok dari sumber daya manusia yaitu optimalisasi dari pencapaian visi dan misi organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman (Kasim, Adnyani dan Netra, 2017). Sumber daya manusia yang profesional, tidak hanya mampu mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, melainkan juga memiliki komitmen organisasi yang tinggi.

Komitmen organisasi merupakan keinginan secara sukarela dari individu dalam mengikuti, memenuhi, setia dan terikat dengan organisasi (Leibner dalam Mukhtar, Hapsi dan Mardalena, 2016:52). Komitmen sebagai salah satu dari pilar yang dibutuhkan guna membangun sebuah organisasi yang lebih baik. Komitmen organisasi yang dimiliki karyawan secara langsung akan berdampak pada kejenuhan di dalam perusahaan, sehingga akan menyebabkan terjadinya *turnover*, dimana kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri.

PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang properti di Sidoarjo Jawa Timur. Pasang surut dan ketatnya persaingan bisnis dirasakan PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui ada beberapa kendala yang sering dikeluhkan manajemen PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo, salah satunya masih rendahnya komitmen organisasi pada karyawan.

METODE PENELITIAN

Teknik Penentuan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel
Menurut Yusuf (2017), populasi adalah keseluruhan unit yang ditetapkan dalam penelitian mengenai dari mana dan dimana informasi yang diinginkan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah keseluruhan karyawan PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo yang berjumlah 63 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang terpilih serta dapat mewakili keseluruhan populasi tersebut (Yusuf, 2017:150). Pengambilan sampling dengan menggunakan metode total sampling ini sependapat dengan yang dikemukakan Kartono dalam Sarwono (2010:36). Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah keseluruhan karyawan yang berjumlah 63 orang.

Adapun teknik pengumpulan data yang sangat menunjang terselenggaranya penelitian dengan digunakan cara-cara pengumpulan data adalah :

- a. *Library Research* (Studi Kepustakaan)
- b. *Field Research* (Studi Lapangan)
 - a. Kuesioner
 - b. Observasi

Pengujian Data

Pengujian data dalam penelitian ini dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan program SPSS versi 25.

Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Sedangkan

pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji simultan (Uji F) dan uji parsial (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa dan pengujian data pada bab sebelumnya yang disesuaikan dengan penelitian sebelumnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh *Servant Leadership*, Komunikasi Interpersonal dan Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo

Komitmen organisasi pada penelitian ini dimaknai sebagai keinginan individu untuk tetap mempertahankan keanggotannya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi demi pencapaian tujuan organisasi. Keterikatan individu terhadap nilai dan tujuan organisasi akan mendorong individu untuk lebih menyesuaikan atau menyelaraskan dirinya dengan tujuan dan kepentingan organisasi. Keterikatan individu dengan nilai dan tujuan organisasi akan menjadikan individu lebih loyal pada organisasi, dan menjadikan diri untuk tetap ingin tinggal atau bekerja dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh informasi bahwa nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya hipotesis diterima, dimana secara simultan *servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. Hal ini menunjukkan adanya kepemimpinan yang memiliki orientasi pada oemenuhan kebutuhan karyawan untuk mencapai tujuan, terjalannya komunikasi interpersonal yang baik dan kesesuaian karakter karyawan dengan pekerjaan yang dijalani akan meningkatkan komitmen organisasi karyawan. Komitmen organisasi dapat ditunjukkan dengan adanya rasa kepemilikan, dimana tujuan perusahaan dianggap sebagai tujuan mereka, sehingga memiliki rasa keterikatan dengan perusahaan.

Karyawan akan merasa betah bekerja dalam perusahaan, jika memiliki pimpinan atau atasan yang selalu mengerti akan kebutuhan mereka. Sehingga dapat memudahkan pelaksanaan kerja karyawan. Selain itu, adanya komunikasi yang terjalin antar karyawan maupun dengan pimpinan akan memudahkan koordinasi pelaksanaan kerja, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara maksimal. Adanya kesesuaian kemampuan karyawan dengan pekerjaan yang dilakukan, akan membuat karyawan semakin betah untuk berada dalam perusahaan.

Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo

Servant leadership dalam penelitian ini dimaknai sebagai kepemimpinan yang berorientasi melayani bawahannya. *Servant leadership* atau pimpinan pelayan merupakan pemimpin yang lebih melayani, dimana seorang pemimpin lebih menempatkan kebutuhan pengikut sebagai prioritas utama dan memperlakukan bawahan sebagai rekan kerja. Pemimpin tidak menempatkan fokus utama pada hasil akhir atau keuntungan organisasi, melainkan pada proses pelayanan. Hasil kerja karyawan tidak akan dapat maksimal, tanpa adanya peran seorang pemimpin.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh informasi bahwa variabel *servant leadership* memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya hipotesis diterima, dimana secara parsial *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. Pimpinan PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo tidak enggan untuk terjun langsung membantu bawahan dalam menghadapi permasalahan kerja. Selain untuk mengetahui kendala yang dihadapi bawahan dalam bekerja, orientasi pelayanan kepada bawahan sebagai upaya untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan juga efisien.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo

Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dimaknai sebagai komunikasi yang dilakukan antar pribadi mengacu pada pertukaran pesan verbal dan nonverbal diantara beberapa orang, terlepas dari hubungan diantara mereka. Ciri dari terjadinya komunikasi interpersonal yaitu adanya sebuah kedekatan para pelaku komunikasi dengan saling mengirimkan pesan secara simultan dan spontan.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. Artinya hipotesis diterima, dimana secara parsial komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap variabel komitmen organisasi pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin dalam perusahaan, maka komitmen organisasi akan meningkat. Adanya komunikasi interpersonal yang baik akan membantu terhindar dari adanya konflik perselisihan dalam perusahaan. Selain itu, dengan terjalinnya komunikasi yang baik akan memudahkan menyelesaikan suatu permasalahan dalam pekerjaan.

Selaras dengan penelitian yang dilakukan Patty, Sari dan Santosa (2018), yang memperoleh hasil bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Artinya apabila komunikasi interpersonal dapat terjalin dengan baik, maka akan berdampak pada komitmen organisasi karyawan. Komunikasi menjadi faktor penting dalam suatu perusahaan untuk menjalankan rencana yang telah disusun untuk tercapainya visi dan misi perusahaan.

Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo

Karakteristik individu dalam penelitian ini dimaknai sebagai ciri-ciri yang dimiliki individu yang dibawa dalam organisasi yang berpengaruh pada perilaku kerja. Adanya

perbedaan tersebut akan terbawa dalam dunia kerja. Perbedaan dalam karakteristik ini, dan akan menghasilkan motivasi kerja mereka yang berbeda pula. Karakteristik yaitu suatu sifat yang khas, yang melekat pada seseorang atau objek.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya hipotesis diterima, dimana secara parsial karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik karakteristik individu atau sesuai dengan bidang kerja yang dilakukan dan kemampuan yang dimiliki, maka komitmen organisasi akan meningkat. Sebaliknya, jika karyawan merasa pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, maka karyawan akan merasa tidak nyaman dan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan lain.

Selaras dengan penelitian yang dilakukan Saputra (2015), yang memperoleh hasil bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan. Dimana adanya karakteristik individu yang berbeda-beda dalam suatu organisasi atau perusahaan, jika dapat dikelola dengan baik akan berdampak pada meningkatkan komitmen organisasi karyawan.

Pengaruh Dominan

Diketahui bahwa variabel karakteristik individu memiliki nilai *Unstandardized of Coefficients Beta* tertinggi yaitu sebesar 0,411. Artinya diantara variabel *servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu, variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian karakter individu karyawan dengan bidang kerja yang dijalani memiliki kontribusi besar pada komitmen organisasi karyawan PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo.

Karakteristik yang ditunjukkan pada karyawan dapat berupa adanya perasaan senang dalam bekerja, memiliki perilaku dan beraktivitas untuk maju, serta

kesesuaian tugas dan tanggungjawab sengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Adanya kesesuaian karakter dengan aktivitas yang dilakukan, akan membuat karyawan merasa senang dalam bekerja. Selain itu, adanya kebebasan yang diberikan oleh PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo, untuk terus mengembangkan bakat pribadi membuat karyawan semakin betah dalam bekerja.

SIMPULAN

Berdasarkan pada pengujian dan penganalisisan data pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, *Servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. *Servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. Diantara *servant leadership*, komunikasi interpersonal dan karakteristik individu, yang berpengaruh dominan terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo adalah karakteristik individu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, S. S., dan Sunuharyo, B. S. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Motivasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 58 (1), 67-76.
- Kasim, L. M., Adnyani, A. G. D., dan Netra, A. G. S. K. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan *Servant Leadership* Terhadap Komitmen Organizational Karyawan Single Fin Bar and Restaurant di Kabupaten Badung. *Prosiding Seminar Nasional AIMI Jambi, 27 – 28 Oktober 2017*, 335-345.

- Lukiyanto, K. (2016). *Mandor, Model Kepemimpinan Tradisional Jawa pada Proyek Kontruksi Era Modern*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Marhawati, B. (2018). *Pengantar Pengawasan Pendidikan*. Deepublish.
- Mukhtar., Ali, H., dan Mardalena. (2016). *Efektivitas Pimpinan: Kepemimpinan Transformatif dan Komitmen Organisasi*. Deepublish.
- Patty, A. Sari, E., dan Santoso. (2010). Pengaruh Pembinaan dan Komunikasi Interperonal Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Imian Wahana Pendidikan*, 4(2), 100-111.
- Saputra, N. A. (2015). Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Aditya Beach Resort Lovina Singaraja 2014. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1), 1-12.
- Sarwono, J. (2010). *Pintar Menulis Karya Ilmiah - Kunci Sukses dalam Menulis Ilmiah*. CV. Andi Offset.
- Sufren., dan Natanael. Y. (2013). *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. PT. Elex Media Komputindo.
- Triningtyas, D. A. (2016). *Komunikasi Antar Pribadi*. CV. AE Media Grafika.
- Utaminingsih, A. (2014). *Perilaku Organisasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Kencana.