

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam tingkat persaingan bisnis di jaman modern ini semakin lama semakin ketat. Ketatnya persaingan membuat organisasi memiliki posisi yang tinggi karena adanya SDM sebagai penentu yang sangat wajib bagi keaktifan berjalannya kegiatan dalam organisasi. Dengan ini mengingat SDM dapat juga sebagai perencanaan (*Planning*). Tanpa adanya Sumber Daya Manusia (SDM) akan menyebabkan kepincangan pada organisasi.

Sumber daya manusia adalah aset didalam organisasi yang nilainya begitu penting untuk organisasi, oleh sebab itu keberadaan fungsi SDM sangat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan organisasi. SDM memiliki sumbangan yang sangat besar dalam mencapai suatu keberhasilan didalam organisasi sehingga timbul tuntutan adanya peranan penting MSDM dalam keaktifan dan fungsi organisasi.

Jika sumber daya manusia yang ada dalam organisasi dapat berkembang dengan baik maka organisasi/perusahaan tersebut akan mengalami perkembangan yang baik pula. Begitupun sebaliknya, jika sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tidak dapat berkembang dengan baik (mengalami masalah) maka hal tersebut akan berakibat pada mundurnya kualitas organisasi/perusahaan yang bersangkutan .



Organisasi perlu didukung karyawan yang produktif dan berkomitmen tinggi untuk mencapai tujuan secara efektif. Sikap tanggungjawab dan peduli pada organisasi dibutuhkan untuk membentuk loyalitas karyawan. Karyawan juga diharapkan berperan aktif dalam menyampaikan ide dalam mencapai visi dan misi organisasi. Selain itu, kepedulian pada rekan kerja dan sikap toleran dibutuhkan untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif.

Komitmen organisasi merupakan hal yang penting bagi sebuah organisasi untuk menciptakan kelangsungan hidup dan mencapai tujuannya, apapun bentuk organisasi tersebut. Komitmen organisasional juga berguna untuk menunjukkan rasa memiliki seorang karyawan terhadap perusahaannya, dengan adanya rasa saling memiliki antara karyawan dan organisasi dapat meningkatkan kinerja dalam organisasi. Loyalitas dan dedikasi karyawan inilah yang kemudian akan mewujudkan visi-misi suatu organisasi/perusahaan.

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat ditentukan oleh keberhasilan para karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Para karyawan inilah yang akhirnya menjadi pelaksana kegiatan dalam organisasi dan mempunyai peranan yang penting dalam usaha mencapai tujuan organisasi tersebut. Sangat disayangkan bila dalam kenyataannya pemanfaatan karyawan selaku sumber daya manusia belum optimal.

Komitmen organisasional yang dimiliki karyawan secara langsung akan berdampak pada kejenuhan di dalam perusahaan yang menyebabkan banyak terjadinya *turnover*, dimana kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. *Turnover*

pada karyawan merupakan respon yang berkepanjangan terkait penyebab rendahnya komitmen organisasional yang terjadi di tempat kerja. Dampak negatif dari *turnover* dapat terlihat dari menurunnya komitmen organisasional karyawan sehingga berpotensi untuk melakukan pelanggaran-pelanggaran di tempat kerja, oleh karena itu perlu adanya dukungan dari peran seorang pemimpin dalam meminimalisir terjadinya *turnover* yang disebabkan rendahnya komitmen organisasional karyawan dengan intensitas komunikasi interpersonal serta kepemimpinan yang melayani bawahan (*servant leadership*).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan di dalam organisasional antar perseorangan, baik secara dialog yang saling berhadapan dan bertatap muka maupun melalui media yang dapat merubah perilaku atas dasar saling adanya pemahaman di antara kedua belah pihak. Selain itu, kepedulian pada rekan kerja dan sikap toleran dibutuhkan untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif. Pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa tanggapan komunikan.

Kemampuan dalam berkomunikasi yang baik, khususnya komunikasi interpersonal memiliki berbagai macam dampak positif, baik terhadap individu maupun organisasi. Beberapa dampak positif yang dirasakan oleh individu antara lain adalah menyampaikan dan menerima informasi, membantu mengubah sikap dan perilaku pihak lain, menciptakan dan menjaga hubungan baik dengan pihak

lain, dapat mengetahui dan memahami lingkungan lebih baik, mengutarakan kebutuhan pribadi sekaligus memahami kebutuhan pihak lain, memberi dan menerima dukungan, dan mengambil keputusan dan mengatasi masalah.

Sedangkan dampak positif komunikasi interpersonal bagi organisasi adalah agar individu dapat memahami dan memenuhi tujuan dan kebutuhan organisasi melalui upaya bersama, memahami dan memenuhi keinginan dan kebutuhan klien dan pihak stakeholder, membaca peluang yang tersedia dan menyusun strategi untuk memanfaatkan peluang-peluang tersebut, dan dapat meningkatkan kerjasama kelompok untuk mewujudkan visi dan misi bersama.

Faktor lain yang turut mendukung terciptanya komitmen organisasi yang baik pada karyawan adalah *servant leadership*. *Servant leadership* merupakan model kepemimpinan yang dikembangkan untuk mengatasi krisis kepemimpinan berupa menurunnya kepercayaan anggota organisasi kepada pemimpinnya. Hal ini disebabkan karena seorang *Servant leader* biasanya terjun langsung ke lapangan untuk membangun dan mendorong karyawannya untuk terus berkembang, serta memberikan pertolongan apabila karyawan mengalami kesulitan dalam organisasi.

Central konsep *servant leadership* memprioritaskan kesejahteraan dari karyawan yang dipimpin. Hal ini juga memberikan kekuasaan antara pemimpin dan pengikut sebagai sarana yang menguntungkan satu sama lain didalam organisasi, dan masyarakat luas; servant leadership adalah gaya kepemimpinan yang tanpa pamrih dan rendah hati yang percaya bahwa menjadi pemimpin itu adalah tanggung jawabnya untuk melayani karyawan yang bekerja di bawah

mereka. Seorang pemimpin dengan konsep *servant leadership* adalah orang yang mengutamakan kebutuhan karyawan dan melayani karyawan di luar untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan stakeholder lain dari organisasi (Haider 2014:34).

Secara umum Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu adalah hotel yang berdomisili di Pasir Pengaraian Propinsi Riau. Saat ini karyawan di Hotel Sapadia sebanyak 57 karyawan dari berbagai bidang, Mereka dituntut untuk menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Adapun data jumlah karyawan di Hotel Sapadia menurut bagiannya dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1**  
**Daftar Jumlah Karyawan Hotel Sapadia**

No	Bidang / Bagian	Jumlah Pegawai
1.	Manager	1 Orang
2.	<i>Kepala Front Office</i>	1 Orang
3.	<i>Front Office</i>	8 Orang
4.	<i>Receptionist</i>	10 Orang
5.	Kasir	3 Orang
6.	<i>Kepala Food and Beverage</i>	1 Orang
7.	Dapur	12 Orang
8.	<i>Waiter</i>	17 Orang
9.	<i>Security</i>	4 Orangf
Total		57 Orang

*Sumber:* Hotel Sapadia. 2020

Tabel 1.1 diatas adalah data yang menjelaskan jumlah karyawan berdasarkan bagian pekerjaan masing-masing karyawan. Tetapi pada kebenarannya masih ada karyawan yang belum mengetahui tanggung jawabnya yang seharusnya menjadi tanggung jawab yang wajib diselesaikan sesuai dengan keahliannya, resikonya komitmen pada karyawan tersebut sangat rendah serta motivasi karyawan itu sendiri pada perusahaan tersebut sangat rendah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti pada bulan November dengan beberapa orang karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu, ditemukan fenomena masalah yang berkaitan dengan perilaku komunikasi interpersonal di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu dari indikator empati dan dukungan berupa ada sebagian kecil karyawan yang kurang peduli dan tidak saling mendukung antar sesama karyawan lainnya. Terlihat dari sikap acuh tak acuh dengan karyawan lainnya terutama dalam melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan. Masalah lain yang juga peneliti temukan berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan yaitu dari indikator kesetaraan atau kesamaan berupa ada sebagian kecil karyawan yang membedakan jabatan dan status dalam berinteraksi dan diskusi di lingkungan hotel, serta ada sebagian kecil karyawan yang kurang percaya dengan sesama karyawan lainnya sehingga komunikasi kurang maksimal dan berdampak terhadap kondisi lingkungan kerja yang menjadi tidak kondusif. Selanjutnya masalah lain yaitu adanya sebagian kecil karyawan menutup diri atau kurangnya keterbukaan antar sesama karyawan. Hal ini terlihat ketika seseorang karyawan bertanya kepada karyawan lainnya tentang pekerjaan yang akan di kerjakannya namun tidak ada respon dari karyawan yang bersangkutan. Juga ada sebagian kecil karyawan yang kurang sportif. Terlihat ketika salah seorang karyawan mendapatkan jabatan baru dari pimpinan, ada beberapa karyawan yang merasa cemburu dengan hal tersebut.

Selanjutnya untuk permasalahan *servant leadership*, berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti pada bulan November dengan beberapa orang karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu, ditemukan fenomena

masalah dari segi kepercayaan karyawan terhadap pimpinan. Karyawan merasa bahwa pimpinan kurang dapat memutuskan strategi pemasaran yang tepat sehingga apa yang menjadi target dan program perusahaan tidak sepenuhnya tercapai, misalnya dilihat dari pencapaian target pengunjung yang menurun.

Permasalahan lain yang berhubungan dengan *servant leadership* berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti pada bulan November dengan beberapa orang karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu, yaitu pimpinan kurang bisa membawa visi dan misi perusahaan, tidak ada memberikan gebrakan baru yang dapat memajukan perusahaan, hal ini berdampak pada lambannya perkembangan Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu jika dibandingkan dengan hotel atau penginapan lainnya yang ada di Kabupaten Rokan Hulu khususnya Pasir Pengaraian. Hal ini dapat dilihat dari data pengunjung atau orang yang menginap di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu pada tabel berikut

Tabel 1.2  
Jumlah Pengunjung yang Menginap di Hotel Sapadia Rokan Hulu

No	Tahun	Jumlah Pengunjung yang Menginap
1.	2014	306
2.	2015	275
3.	2016	278
4.	2017	205
5.	2018	269
6.	Data sementara sampai Oktober 2019	212

Sumber : Hotel Sapadia Rokan Hulu, 2019

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah pengunjung yang menginap di Hotel Sapadia Rokan Hulu setiap tahunnya terus mengalami fluktuatif (perubahan

naik turun). Pada tahun 2014 jumlah pengunjung di Hotel Sapadia sebanyak 306 orang, selanjutnya pada tahun 2015, jumlah pengunjung turun menjadi 275 orang, pada tahun 2016 jumlah pengunjung Hotel Sapadia meningkat sedikit menjadi 278 orang, namun pada tahun 2017, jumlah pengunjung kembali mengalami penurunan menjadi 205 orang, pada tahun 2018 jumlah pengunjung kembali meningkat menjadi 269 orang, selanjutnya data sementara sampai bulan Oktober 2019 menunjukkan jumlah pengunjung masih jauh dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 212 orang. Dengan demikian *servant leadership* merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan untuk pencapaian visi dan misi Hotel Sapadia Rokan Hulu. Sejalan dengan visi, misi, dan strategi perusahaan untuk menjadi hotel berkelas dibidang jasa perhotelan, perlu diterapkan upaya yang lebih fokus dalam pengembangan SDM secara konsisten dan terus menerus.

Dari berbagai permasalahan yang ada di Hotel Sapadia Rokan Hulu, maka secara tidak langsung menggambarkan adanya permasalahan komitmen organisasi karyawan yang dapat dilihat dari sikap beberapa orang karyawan yang memiliki *continuane commitmen* (komitmen berkelanjutan) rendah terhadap Hotel Sapadia Rokan Hulu berupa kurangnya tingkat disiplin karyawan dengan sering absen dan terlambat masuk jam kerja. Untuk data tingkat kehadiran karyawan di Hotel Sapadia Rokan Hulu disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 1.3**  
**Tingkat Kehadiran Karyawan Hotel Sapadia Rokan Hulu**

No	Tahun	Persentase
1.	2016	92,5 %
2.	2017	91,78%
3.	2018	90,75%
4.	2019	90,4%

Sumber: Staf HRD Hotel Sapadia Rokan Hulu, 2020



Berdasarkan tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi karyawan Hotel Sapadia Rokan Hulu mengalami penurunan selama empat tahun terakhir. Hal ini mengindikasikan rendahnya tingkat disiplin yang dimiliki karyawan Hotel Sapadia Rokan Hulu.

Melihat permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis berkeinginan untuk mendalami lagi masalah itu dengan mengadakan penelitian yang menitikberatkan pada permasalahan **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA KARYAWAN DI HOTEL SAPADIA KABUPATEN ROKAN HULU”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah komunikasi interpersonal pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu?
2. Bagaimanakah *servant leadership* pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu?
3. Bagaimanakah komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu?
4. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal dan *servant leadership* terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui *servant leadership* pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan *servant leadership* secara simultan terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat merangsang para peneliti lainnya Bagi Perusahaan untuk melakukan penelitian yang berkelanjutan mengenai subjek dan objek yang terkait di dalam penelitian ini serta mampu menjadi referensi tambahan bagi pengembangan penelitian yang selanjutnya khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini memberi manfaat bagi Perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi kinerja. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan di dalam perusahaan khususnya dalam mengelola

sumber daya manusia. Sehingga segala kekurangan dalam mengelola sumber daya manusia di dalam perusahaan mampu teratur dengan baik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab yakni :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.**

Pada bab ini disajikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan fakta dan kasus yang sedang dibahas, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam berisikan tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, instrument penelitian dan teknik pengumpulan data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Didalam bab ini data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik dalam Bab II sehingga dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dikemukakan dahulu.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Komunikasi Interpersonal**

###### **2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi mencakup pengertian yang luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan sebarang komunikasi. Sedangkan Cangara (2010:13) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dan komunikan. Komunikasi ini paling efektif mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi interpersonal bersifat dialogis. Artinya, arus balik terjadi langsung. Komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga. Komunikan mengetahui tanggapan komunikator saat itu juga. Komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif, negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak berhasil maka komunikator dapat memberi kesempatan komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Menurut Cangara (2010:14) 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.

Selain itu, Kellerman dan Peter (2011:34) dalam bukunya *Interpersonal Communication* mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang memiliki karakteristik yaitu komunikasi terjadi dari satu orang ke orang lain, komunikasi berlangsung secara tatap muka dan isi dari komunikasi itu merefleksikan karakter pribadi dari tiap individu itu sebaik hubungan dan peran sosial mereka.

Berdasarkan teori-teori tentang komunikasi interpersonal oleh beberapa para ahli, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung (tatap muka) dan terjadi timbal balik secara langsung pula baik secara verbal maupun non-verbal.

#### **2.1.1.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Tanpa kita sadari, keberadaan komunikasi interpersonal telah berperan aktif dalam kehidupan, bahkan tidak sedikit manusia yang melakukan praktik komunikasi interpersonal ini.

Menurut Enjang (2009: 77-79) komunikasi Interpersonal memiliki fungsi yaitu :

1. Memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis. Dengan komunikasi inetrpersonal, kita bisa memenuhi kebutuhan sosial atau psikologis kita.

2. Mengembangkan kesadaran diri. Melalui komunikasi interpersonal akan terbiasa mengembangkan diri.
3. Matang akan konvensi sosial. Melalui komunikasi interpersonal kita tunduk atau menentang konvensi social.
4. Konsistensi hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi interpersonal kita menetapkan hubungan kita. Kita berhubungan dengan orang lain, melalui pengalaman dengan mereka, dan melalui percakapan–percakapan bersama mereka.
5. Mendapatkan informasi yang banyak. Melalui komunikasi interpersonal, kita juga akan memperoleh informasi yang lebih. Informasi yang akurat dan tepat waktu merupakan kunci untuk membuat keputusan yang efektif.
6. Bisa mempengaruhi atau dipengaruhi orang lain.

Supratiknya (2013:9) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi interpersonal dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia, yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal membantu perkembangan intelektual dan sosial kita.
2. Identitas dan jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain.
3. Dalam rangka menguji realitas disekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang di dunia disekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama.

4. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang-orang lain, lebih-lebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (*significant figure*) dalam hidup kita.

Jadi, secara tidak langsung dengan berkomunikasi individu akan mengenali jati dirinya. Komunikasi juga memberikan berbagai informasi yang dapat membantu individu untuk belajar dan mengembangkan kemampuan intelektualnya. Kondisi mental seseorang juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasinya. Oleh karena itu, sebagai makhluk sosial komunikasi interpersonal merupakan hal yang penting bagi individu.

### **2.1.1.3 Indikator Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, dalam arti arus balik antara komunikator dengan komunikan terjadi langsung, sehingga pada saat itu juga komunikator dapat mengetahui secara langsung tanggapan dari komunikan, dan secara pasti akan mengetahui apakah komunikasinya positif, negatif dan berhasil atau tidak. Apabila tidak berhasil, maka komunikator dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Menurut Wiryanto, (2015:36) bahwa indikator komunikasi interpersonal yaitu:

#### **1. Keterbukaan (*openess*)**

Yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan interpersonal. mengacu pada keterbukaan dan kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan keterbukaan peserta komunikasi interpersonal kepada orang yang

ajak untuk berinteraksi. Salah satu contoh dari aspek ini yaitu menilai pesan secara objektif dengan menggunakan data dan keajegan logika.

2. Empati (*empathy*)

Yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain atau dengan kata lain menempatkan diri kita secara emosional dan intelektual pada posisi orang lain.

3. Dukungan (*supportiveness*)

Yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif.

4. Rasa positif (*positiveness*)

Yaitu seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif. Sikap positif juga dapat dipicu oleh dorongan (*stroking*) yaitu perilaku mendorong untuk menghargai keberadaan orang lain.

5. Kesetaraan atau kesamaan (*equality*)

Yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Komunikasi antar persona merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung.

Selain itu, agar komunikasi interpersonal dapat berjalan efektif, maka harus memiliki lima indikator komunikasi menurut Umam dan Nurjaman (2012:12) sebagai berikut :

1. Mendengarkan

Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan dengan pikiran dan hati serta segenap indra yang diarahkan pada atasan agar tujuan komunikasi dapat terjadi.



## 2. Pernyataan

Komunikasi pada hakikatnya adalah kegiatan yang menyatakan gagasan dan menerima umpan balik dengan cermat yang berarti menafsirkan pernyataan tentang gagasan orang lain. Untuk dapat menyampaikan gagasan kepada orang lain secara jelas, maka gagasan itu pun harus jelas pula bagi diri sendiri.

## 3. Keterbukaan

Keterbukaan karyawan diperlukan dalam menerima masukan dari atasan, merenungkan dengan serius dan mengubah diri bila perubahan yang dilakukan diyakini sebagai suatu pertumbuhan ke arah kemajuan.

## 4. Kepekaan

Kepekaan perlu dimiliki oleh pihak-pihak yang berkomunikasi. Kepekaan dalam hal ini dihubungkan dengan kemahiran membaca bahasa tubuh untuk melakukan komunikasi yang mengena.

## 5. Umpan balik

Sebuah komunikasi disebut menghasilkan umpan balik apabila pesan yang disampaikan mendapat tanggapan yang dikirimkan kembali. Pemberian umpan balik memungkinkan atasan mengetahui lebih banyak mengenai diri sendiri. Umpan balik berdasar pada adanya suatu pengertian dan kepekaan akan hal tertentu.

De Vito (dalam Syahfarnas, 2014) menjelaskan bahwa indikator yang dipakai untuk mengukur komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut :

1. Keterbukaan, yang diukur dari tanggapan responden terhadap bagaimana karyawan saling terbuka satu sama lain dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Informasi yang jelas, yang diukur dari tanggapan responden terhadap karyawan selalu memperoleh informasi yang jelas dari pimpinan.

3. Mengatur pembicaraan secara konsisten, yang diukur dari tanggapan responden terhadap sikap karyawan yang mengatur arah pembicaraan secara berkesinambungan.
4. Memberikan umpan balik yang relevan yang diukur dari tanggapan responden terhadap karyawan memberikan respon positif dalam berkomunikasi antar sesama karyawan.
5. Menghargai perbedaan dengan orang lain yang diukur dari tanggapan responden terhadap sikap karyawan selalu menghargai perbedaan pendapat dengan orang lain.

## **2.1.2 *Servant Leadership***

### **2.1.2.1 *Pengertian Servant Leadership***

*Servant Leadership* pertama kali dikonseptualkan oleh Greenleaf pada tahun 1970. Karakteristik dari perilaku kepemimpinan yang melayani tumbuh dari nilai-nilai dan keyakinan individu. Nilai-nilai pribadi seperti keadilan dan integritas adalah variabel independen yang menggerakkan perilaku pemimpin yang melayani (Smith, 2010: 7). Greenleaf dalam Novliadi (2010:12) berpendapat bahwa pemimpin yang melayani dapat mempengaruhi produktivitas dalam situasi nyata sebuah organisasi. *Servant leadership* yang berorientasi pada kepemimpinan yang melayani, berbasis pengetahuan, partisipatif, aspek tanggung jawab dalam proses, etika dan sosial dapat meredakan skandal atau konflik didalam organisasi.

Beberapa pakar telah mengemukakan pengertian *Servant Leadership*, diantaranya adalah Sendjaya & Sarros (2012: 57) mengemukakan bahwa *Servant leaders* adalah pemimpin yang mengutamakan kebutuhan orang lain, aspirasi, dan kepentingan orang lain atas mereka sendiri. *Servant leader* memiliki komitmen untuk melayani orang lain.

Denis (2014:3) mengemukakan bahwa *Servant Leadership* adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat interaksi dengan lingkungan. Seorang *servant leader* adalah seseorang yang memiliki keinginan kuat untuk melayani dan memimpin, dan yang terpenting adalah mampu menggabungkan keduanya sebagai hal saling memperkuat secara positif.

*Servant Leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang sangat peduli atas pertumbuhan dan dinamika kehidupan pengikut, dirinya serta komunitasnya. Dimulai dari perasaan natural yang ingin melayani. Oleh karena itu, ia mendahulukan untuk melayani daripada pencapaian ambisi pribadi dan kesukaannya semata.

#### **2.1.2.2 Karakteristik *Servant Leadership***

Spears (2010:27-29) mengemukakan 10 karakteristik *servantleader*, karakteristik tersebut yaitu :

1. Mendengarkan (*Listening*)

*Servant-leader* mendengarkan dengan penuh perhatian kepada orang lain, mengidentifikasi dan membantu memperjelas keinginan kelompok, juga mendengarkan suara hati dirinya sendiri.

2. Empati (*Empathy*)

Pemimpin yang melayani adalah mereka yang berusaha memahami rekan kerja dan mampu berempati dengan orang lain.

3. Penyembuhan (*Healing*)

*Servant-leader* mampu menciptakan penyembuhan emosional dan hubungan dirinya, atau hubungan dengan orang lain, karena hubungan merupakan kekuatan untuk transformasi dan integrasi.

4. Kesadaran (*Awareness*)

Kesadaran untuk memahami isu-isu yang melibatkan etika, kekuasaan, dan nilai-nilai. Melihat situasi dari posisi yang seimbang yang lebih terintegrasi.

5. Persuasi (*Persuasion*)

Pemimpin yang melayani berusaha meyakinkan orang lain daripada memaksa kepatuhan. Ini adalah satu hal yang paling membedakan antara model otoriter tradisional dengan *servant leadership*

6. Konseptualisasi (*Conceptualization*)

Kemampuan melihat masalah dari perspektif konseptualisasi berarti berfikir secara jangka panjang atau visioner dalam basis yang lebih luas.

7. Kejelian (*Foresight*)

Jeli atau teliti dalam memahami pelajaran dari masa lalu, realitas saat ini, dan kemungkinan konsekuensi dari keputusan untuk masa depan.

8. Keterbukaan (*Stewardship*)

Menekankan keterbukaan dan persuasi untuk membangun kepercayaan dari orang lain

9. Komitmen untuk Pertumbuhan (*Commitment to the Growth of People*)

Tanggung jawab untuk melakukan usaha dalam meningkatkan pertumbuhan profesional karyawan dan organisasi

10. Membangun Komunitas (*Building Community*)

Mengidentifikasi cara untuk membangun komunitas.

### 2.1.2.3 Indikator *Servant Leadership*

Berikut ini adalah indikator *Servant Leadership* yang dikemukakan oleh Denis (2014:23), yang mengajukan skala pengukuran *Servant Leadership* yaitu:

1. Kasih Sayang (*Love*)

Kepemimpinan yang mengasihi dengan cinta atau kasih sayang. Cinta yang dimaksud adalah melakukan hal yang benar pada waktu yang tepat untuk alasan dan keputusan yang terbaik.

2. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Penekanan pada kerjasama yaitu mempercayakan kekuasaan pada orang lain, dan mendengarkan saran dari *followers*.

3. Visi (*Vision*)

Arah organisasi dimasa mendatang yang akan dibawa oleh seorang pemimpin. Visi akan menginspirasi tindakan dan membantu membentuk masa depan

4. Kerendahan Hati (*Humility*)

Menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan dan mengakui kontribusi karyawan terhadap tim

5. Kepercayaan (*Trust*)

*Servant-leader* adalah orang-orang pilihan yang dipilih berdasarkan suatu kelebihan yang menyebabkan pemimpin tersebut mendapatkan kepercayaan.

Henderson (2010:54) menyebutkan 3 hal yang mempengaruhi *Servant Leadership*, yaitu:

1. *Context and Culture*

Merupakan kondisi yang diwujudkan oleh konteks organisasi dan dimensi budaya dalam organisasi.

2. *Leader Attributes*

Yaitu pengaruh karakter dengan kemampuan untuk menerapkannya dalam *Servant Leadership* (mencakup pengembangan moral dan kecerdasan emosional).

3. *Follower Receptivity*.

Yaitu daya penerimaan karyawan, merupakan kondisi yang sesuai dengan harapan karyawan, maka *servant leadership* akan memberi efek positif pada kinerja dan OCB.

Menurut Barbuto & Wheeler (2010:23), indikator *servant leadership* adalah sebagai berikut:

1. *Altruistic calling*, yaitu hasrat yang kuat untuk membuat perubahan positif pada kehidupan orang lain dan meletakkan kepentingan orang lain di atas kepentingan sendiri dan juga akan bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan bawahannya.
2. *Emotional healing*, yaitu komitmen seorang pemimpin untuk meningkatkan dan mengembalikan semangat karyawannya.
3. *Wisdom*, yaitu pemimpin yang mudah untuk memahami suatu situasi dan dampak dari situasi tersebut.
4. *Persuasive mapping*, yaitu sejauh mana pemimpin memiliki keterampilan untuk memetakan persoalan dan mengkonseptualisasikan kemungkinan tertinggi yang akan terjadi dan membujuk seseorang untuk melakukan sesuatu ketika mengartikulasikan peluang.
5. *Organizational stewardship*, yaitu sejauh mana pemimpin menyiapkan organisasi untuk membuat kontribusi positif terhadap lingkungannya.

6. *Humility*, yaitu kerendahan hati pemimpin.
7. *Vision*, yaitu sejauh mana pemimpin mencari komitmen semua anggota organisasi terhadap visi bersama dengan mengajak anggota untuk menentukan arah masa depan perusahaan.
8. *Service*, yaitu sejauh mana pelayanan dipandang sebagai inti dari kepemimpinan dan pemimpin menunjukkan perilaku pelayanannya kepada bawahan.

### **2.1.3 Komitmen Organisasi**

#### **2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi**

Robbins & Judge (2011:100) mendefinisikan komitmen organisasi adalah Suatu keadaan seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta bertujuan dan keinginannya untuk dapat mempertahankan diri menjadi anggota dalam organisasi. Menurut pengutipan diatas bahwa komitmen organisasi merupakan keinginan dalam diri pegawai untuk dapat menjadi salah satu keluarga didalam suatu organisasi dan berupaya untuk dapat menjadi yang terunggul didalam tujuan organisasi.

Sopiah (2008:156), mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu daya yang relatif dari keberpihakan dan keterlibatan seseorang pegawai terhadap suatu organisasi. Dengan tujuan lain komitmen organisasi adalah sikap yang memahami loyalitas pekerjaan terhadap organisasi dan termasuk proses yang berkepanjangan dari anggota organisasi untuk dapat menyampaikan semua kepeduliannya pada suatu organisasi juga hal tersebut bersambung pada keberhasilan dan ketentraman kerja.

Lambert *et al.* (2012:81-82) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu obligasi untuk seluruh bagian organisasi, dan tidak untuk suatu pekerjaan, kelompok dalam kerja, dan keyakinan akan pentingnya pekerjaan itu bagi dirinya sendiri". Menurut pengutipan diatas bahwa komitmen organisasi adalah suatu keinginan yang mendasar untuk pegawai tanpa terkecuali artinya untuk semua bidang yang ada didalam organisasi serta komitmen organisasi adalah gambaran perasaan yang dirasakan oleh seorang pegawai terhadap tempat pegawai bekerja.

Pother (2011:156) yang menjelaskan bahwa suatu bentuk komitmen yang muncul bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi yang dapat mempunyai tujuan untuk dapat memberikan segala usahanya demi kejayaan suatu organisasi yang bersangkutan. Dari pengutipan diatas dapat disimpulkan bahwa seorang pegawai yang bekerja disuatu organisasi dan mendapatkan haknya sebagai pegawai akan lebih terbuka atas perasaannya dan akan lebih giat lagi dalam melakukan pekerjaannya.

Steers dalam penelitian (Sopiah, 2008:156) mendeskripsikan bahwa komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang diungkapkan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Menurut pengutipan diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang mempunyai komitmen kerja didalam organisasi akan cenderung bersikap positif serta bersifat positif terhadap sesuatu masalah atau pekerjaan didalam organisasi tersebut.



Berdasarkan pengutipan dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa definisi komitmen organisasi adalah kemampuan pada pegawai dalam melibatkan dirinya dengan kualitas, peraturan, tujuan organisasi, menangkap unsur loyalitas terhadap organisasi, serta keterlibatannya dalam sebuah pekerjaan. Pegawai akan mematuhi aturan-aturan yang ada didalam perusahaan tempat pegawai mengabdikan ilmunya agar ilmunya bermamfaat bagi berjalannya kegiatan organisasi, pegawai juga melibatkan dirinya didalam organisasi atas segala pekerjaan sampai masalah yang dihadapi oleh organisasi. Apabila pegawai menunjukkan sikapnya atas senang atau tidaknya bekerja didalam organisasi tersebut akan mendapatkan apa yang semestinya pegawai dapatkan begitu juga sebaliknya apabila pegawai menunjukkan ketidaksenangannya bekerja didalam organisasi tersebut maka pegawai juga perlu berpikir ulang untuk melanjutkan kesetiaannya didalam organisasi itu.

### **2.1.3.2 Indikator Komitmen Organisasi**

Terkadang seorang pegawai tidak menyadari adanya komitmen organisasi itu bukan hanya perasaan yang loyalitas dan yang pasif, namun seseorang bisa mendapatkan perasaan aktif terhadap hubungan dirinya dengan organisasi yang sama-sama memiliki tujuan bersama di dalam suatu organisasi.

Ikhsan (2010:55) ada tiga indikator mengenai komitmen organisasi yaitu:

1. *Affective commitmen* (Komitmen efektif), terjadi apabila pegawai ingin menjadi salah satu bagian struktur dari organisasi karena adanya kesepakatan emosional pegawai terhadap organisasi.

2. *Continuance commitmen* (Komitmen berkelanjutan), tampak jika seorang pegawai tetap ingin bertahan di suatu organisasi disebabkan butuhnya gaji beserta keuntungan lainnya, atau pegawai tersebut tidak mendapatkan pekerjaan lainnya. Sedangkan pegawai itu berada diorganisasi tempat pegawai bekerja karena pegawai membutuhkan organisasi itu untuk kelangsungan hidupnya.
3. *Normative commitmen* (Komitmen normatif), tampak dari peringkat diri pegawai. Pegawai dapat bersitegang menjadi anggota suatu organisasi karena mempunyai kesadaran bahwa komitmen kerja merupakan hal yang harus dipertahankan”.

Sopiah (2008:158) mengemukakan adanya tiga bentuk komitmen organisasi yaitu:

1. Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), merupakan komitmen yang berkaitan dengan dedikasi anggota dalam kelangsungan hidup organisasi dan mendatangkan pegawai yang mau mengabdikan dan berinvestasi pada organisasi.
2. Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), merupakan komitmen kerja terhadap organisasi selaku adanya wujud keterlibatan hubungan sosial dengan pegawai didalam organisasi. Disebabkan karena pegawai percaya bahwa hukum yang dianut organisasi merupakan hukum yang berharga.
3. Komitmen terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen kerja pada ketentuan organisasi yang memberikan suatu perilaku positif kearah yang diharapkan.

### **2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi atau komitmen pegawai yaitu terletak pada diri pegawai tersebut atau komitmen pegawai timbul dari dalam jiwa pegawai tersebut dan dilakukan lewat perilaku pegawai yang positif ataupun negatif di organisasi.

Komitmen pegawai terhadap organisasi tidak terjadi begitu saja, namun melalui jalan yang begitu panjang serta bertahap. Komitmen pegawai pada suatu organisasi juga dipastikan oleh beberapa faktor. Yaitu seperti yang dikutip dari Steers (2011:163) mendeskripsikan ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi komitmen pegawai pada suatu organisasi yaitu:

1. Ciri pribadi kerja, tercantum dalam masa jabatan pegawai dalam organisasi, dan ragam kebutuhan serta keinginan yang bertentangan dari tiap pegawai.
2. Ciri pekerjaan, sebagai pengenalan tugas serta kesempatan berkomunikasi dengan rekan kerja.
3. Pengalaman kerja, sebagai keterjaminan organisasi dimasa lalu serta tatacara pegawai lain dalam menyampaikan dan mendiskusikan perasaannya dalam mengenal organisasi.

Menurut Sopiah (2012:23) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain :

1. Faktor personal, hal ini meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian dan lain sebagainya.
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkungan jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.

3. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerjaan dan tingkat pengendalian yang dilakukan terhadap karyawan.
4. Pengalaman kerja, hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan dalam organisasi. Sebab tingkat komitmen antara karyawan yang memang sudah puluhan tahun bekerja akan berbeda dengan karyawan yang baru saja bekerja.

#### 2.1.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam penelitian ini terlihat dalam tabel berikut:

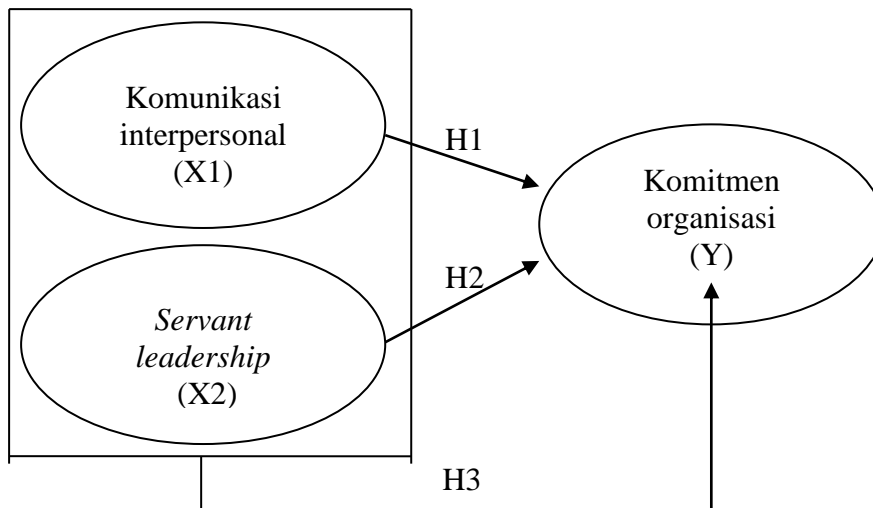
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Luna Manda Kasim dkk, 2017	Pengaruh komunikasi interpersonal dan <i>servant leadership</i> terhadap komitmen organizational karyawan single fin bar and restaurant di kabupaten badung	Variabel bebas : Komunikasi interpersonal dan <i>servant leadership</i> Variabel terikat : komitmen organizational	Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. <i>Servant leadership</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.
2	I Gede Hendry Kamanja ya dkk, 2017	Pengaruh <i>servant leadership</i> terhadap komitmen organisasional dan kinerja pegawai (Studi pada	Variabel bebas : <i>servant leadership</i> Variabel terikat : Volume komitmen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>servant leadership</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, <i>servant leadership</i> berpengaruh

		Pegawai Negeri Sipil di RSUD Wangaya Kota Denpasar)	organizational	positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan pengaruh <i>servant leadership</i> terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasional sebagai variabel perantara adalah terbukti.
3	Wike Santa Mira, 2012	Pengaruh <i>servant leadership</i> terhadap komitmen organisasi dan <i>organization citizenship behavior</i>	Variabel bebas : <i>servant leadership</i> Variabel terikat : komitmen organizational	Hasil penelitian ini diperoleh bahwa penelitian ini adalah <i>servant leadership</i> memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi sebesar 16,8 % sedangkan <i>servant leadership</i> memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> sebesar 33,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

## 2.2 Kerangka Konseptual

Dalam hubungannya dengan uraian tersebut diatas maka akan disajikan kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Konseptual**

## 2.3 Hipotesis

Dari kerangka konseptual yang telah dijelaskan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub>** : Diduga komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.
- H<sub>2</sub>** : Diduga *servant leadership* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.
- H<sub>3</sub>** : Diduga komunikasi interpersonal dan *servant leadership* memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif guna mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan *servant leadership* terhadap komitmen organisasi melalui pengujian hipotesis. Lokasi penelitian adalah di Hotel Sapadia yang terletak di jalan Tuanku Tambusai km. 04 Simpang Empat Pematang Berangan Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu. Waktu penelitian direncanakan pada bulan September 2019 sampai dengan Februari 2020.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi adalah semua subyek atau obyek penelitian dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Wasis, 2010:12). Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 57 orang.

##### 2. Sampel

Sampel adalah keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Wasis, 2010:12). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (*sensus*). Menurut Sugiyono (2009:74) bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah

populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil sehingga dapat ditarik kesimpulan umum.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

**1. Jenis data** yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

- a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis, seperti: yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden mengenai keterangan-keterangan secara tertulis mengenai komunikasi interpersonal dan *servant leadership* terhadap komitmen organisasi karyawan di Hotel Sapadia.
- b. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali, seperti: data jumlah karyawan di Hotel Sapadia.

**2. Sumber data** di peroleh dari:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih berupa kuesioner.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen tertulis.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung lapangan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, penelitian



ini dilakukan dengan:

1) Observasi

Notoatmodjo (2010:131), Metode Observasi (pengamat) adalah suatu hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan. Maksudnya antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah aktifitas tertentu taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2) Metode Kuesioner

Kuesioner adalah teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan daftar pernyataan yang disusun oleh peneliti dan diberikan pada responden untuk mendapat jawaban secara tertulis.

3) Wawancara

Wawancara adalah metode data dengan menggunakan tanya jawab kepada responden. Selain itu, wawancara juga digunakan untuk melengkapi data yang terkumpul.

2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan mempelajari berbagai literatur, buku-buku penunjang referensi, peraturan-peraturan dan sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas guna mendapatkan landasan teori dan sebagai dasar melakukan penelitian.

### 3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasionalnya

Dalam penelitian ini terdiri atas *variable independent* dan *variable dependent*. Variabel *independent* dalam penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal dan *servant leadrship*. Variabel *dependent* dalam penelitian ini komitmen organisasi. Adapun variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi seperti terlihat pada tabel 3. 1.

**Tabel 3. 1**  
**Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel	Definsi Operasional	Indikator
Komunikasi interpersonal (x <sub>1</sub> )	Cangara (2010:14) komunikasi Interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.	Wiryanto, 2015:36) 1. Keterbukaan ( <i>openess</i> ) 2. Empati ( <i>empathy</i> ) 3. Dukungan ( <i>supportiveness</i> ) 4. Rasa positif ( <i>positivenes</i> ) 5. Kesetaraan atau kesamaan ( <i>equality</i> )
<i>Servant leadership</i> (x <sub>2</sub> )	<i>Servant Leadership</i> adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat interaksi dengan lingkungan. Denis (2014:3)	1. Kasih Sayang ( <i>Love</i> ) 2. Pemberdayaan ( <i>Empowerment</i> ) 3. Visi ( <i>Vision</i> ) 4. Kerendahan Hati ( <i>Humility</i> ) 5. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) Denis (2014:3)
Komitmen organisasi (Y)	“Mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu daya relatif dari keberpihakan dan keterlibatan seseorang pegawai terhadap suatu organisasi”.	Ikhsan (2010:55) 1. <i>Affective commitmen</i> (Komitmen afektif) 2. <i>Continuance commitmen</i> (Komitmen berkelanjutan) 3. <i>Normative commitmen</i> (Komitmen normatif)

Sumber: Data olahan, 2019

### 3.6 Instrumen Penelitian

Kuesioner dengan format skala *likert* yang disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan responden memberikan jawaban dalam berbagai versi tingkatan yang tertuang dalam setiap butir yang menguraikan karakteristik responden diantaranya jenis kelamin, umur, masa kerja dan pendidikan

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2011:86) yaitu “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skor setiap pernyataan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3. 2**  
**Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner**

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju(KS)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2011:87).

Instrumen dalam penelitian ini diuji dengan uji instrumen terdiri dari:

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas Instrument adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kebenaran suatu instrumen. Untuk menguji validitas instrumen dapat digunakan cara analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap-tiap item jawaban dengan skor total item jawaban.

Dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05, maka apabila nilai  $r$  lebih besar dari nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) berarti item tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini nilai  $r$  dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Yaitu menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu konstruk (unsur) variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha > dari 0.60. Skala itu dikelompok kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Sumber: Statiska Untuk Penelitian, Sugiyono (2008:183)

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan upaya pengukuran secara kuantitatif dari hasil pengumpulan data yang bersifat kualitatif dan untuk selanjutnya dilakukan analisa atas hasil pengukuran tersebut. Dalam penelitian ini teknik analisa dibagi menjadi lima (5) tahap yaitu:

### 3.7.1 Analisis Deskriptif

Masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Sudjana (2009:15), menyatakan bahwa kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) dapat diklasifikasikan seperti pada tabel berikut:

**Tabel 3.4**  
**Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR)**

Nilai TCR	Kriteria
85 – 100	Sangat baik
71 – 84,99	Baik
56 – 70,99	Cukup baik
46 – 55,99	Kurang baik
0- 45,99	Tidak baik

Sumber: Metode Statistika, Sudjana (2009:15)

### 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.2.1 Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2010:110). Untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat

dilakukan dengan menggunakan grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal ( $45^\circ$ ), dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2010:112).

### **3.7.2.2 Uji Multikolinearitas.**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

### **3.7.2.3 Uji Heteroskedasitas.**

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Konsekuensinya adanya heteroskedasitas dalam model regresi adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil atau besar. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

### **3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara satu *dependent variable* dengan dua atau lebih *independent variable* yang dapat dinyatakan dengan rumus (Kurniawan, 2011:340):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Variabel terikat “komitmen organisasi”

a = Nilai Konstanta, yaitu besarnya Y bila X=0

b = Koefisien regresi dari variabel bebas

X<sub>1</sub> = komunikasi interpersonal

X<sub>2</sub> = *servant leadership*

#### 3.7.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model komunikasi interpersonal dan *servant leadership* dalam menerangkan variasi variabel dependen atau tidak bebas (komitmen organisasi). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2011:83).

### 3.7.5 Pengujian Hipotesis

#### 3.7.5.1 Uji-t

Dengan menggunakan uji parsial (uji-t), untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dengan uji-t untuk membandingkan nilai p dengan  $\alpha$  pada taraf nyata 95% dan  $\alpha = 0,05$ .

Untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan bantuan program SPSS for Windows versi 18. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan kriteria pengujian signifikan yaitu:

Ho diterima jika :  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau signifikan  $> 0,05$

Ho ditolak jika :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikan  $< 0,05$

Adapun uji hipotesis dapat dirumuskan dalam bentuk nol atau penolakan dengan hipotesis alternatif atau penerimaan.

$H_a$  : diterima bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $\leq$  Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal dan *servant leadership* secara parsial terhadap komitmen organisasi karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.

$H_o$  : diterima bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai sig  $\geq$  Level signifikan (5%) artinya tidak ada pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal dan *servant leadership* secara parsial terhadap komitmen organisasi karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.



### 3.7.5.2 Uji-F

Uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara simultan.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan kriteria pengujian signifikan yaitu :

Ho diterima jika :  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau signifikan 0,05

Ha diterima jika :  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau signifikan 0,05

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

$H_a$ Diterima : Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya variabel komunikasi interpersonal dan *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.

$H_o$ Diterima : Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , artinya variabel komunikasi interpersonal dan *servant leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan di Hotel Sapadia Kabupaten Rokan Hulu.

Uji statistik ini berguna untuk membuktikan signifikan atau tidaknya variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 95 % dan tingkat kesalahan 5 % dengan rumus (Sugiyono, 2010:58) sebagai berikut:

$$T_h = \frac{\beta_i}{Se(\beta_i)}$$

Dimana:

$B_i$  = koefisien regresi dari variabel  $i$

$Se(\beta_i)$  = standar eror dari  $\beta_i$