

PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA BANDA ACEH

Sarah Audiva¹⁾, Sarah Imelda²⁾ Indra Syafii³⁾

¹⁾Universitas Harapan Medan
email: sarahaudiva19@gmail.com

²⁾Universitas Harapan Medan
email : sarahimelda84@gmail.com

³⁾Universitas Harapan Medan
email : indrasyafii.se.mm.@gmail.com

Abstract

This research aims to find out the influence of competence and organizational communication on employee performance with job satisfaction as an intervening variable in KPP Pratama Banda Aceh. The population and sample used in the study totaled 108 employees. Sample withdrawal technique uses saturated samples. Data analysis techniques use path analysis with sobel tests. The results of this study shows that competence has no effect on employee performance. Communication has an effect on employee performance. Job satisfaction has an effect on employee performance. Competence affects job satisfaction. Communication has an effect on job satisfaction. Competence affects employee performance intervened by job satisfaction. Communication affects employee performance intervened by job satisfaction at KPP Pratama Banda Aceh.

Keywords: Competence, Communication, Employee Performance, and Job Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di KPP Pratama Banda Aceh. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 108 karyawan. Teknik penarikan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan sobel test. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai diintervening oleh kepuasan kerja. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai diintervening oleh kepuasan kerja pada KPP Pratama Banda Aceh.

Kata Kunci: Kompetensi, Komunikasi, Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Kerja.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam perusahaan. Karena merupakan sumber daya yang berperan agar mengarahkan perusahaan, mempertahankan perusahaan, serta mengembangkan perusahaan dengan perkembangan zaman dan persaingan yang semakin ketat. Oleh karenanya, sumber daya manusia harus selalu dikembangkan. Menurut Ardana (2012), sumber daya manusia yaitu komponen utama yang harus melekat pada suatu organisasi, dikarenakan sumber daya manusia dapat memajukan suatu organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011). Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Banda Aceh yaitu merupakan salah satu kantor yang menjalankan sebagian tugas dari Departemen Keuangan di bidang perpajakan. Kantor ini berdiri pertama kali di Banda Aceh pada Juli 1996 bertempat di Jalan Sultan Alaidin Mahmudsyah yaitu di gedung BAPPERIS, kemudian pindah ke Jalan T. Nyak Arief, dan kemudian pindah lagi di Jalan Tgk. M. Daud Beureueh No. 20 Kuta Alam, Banda Aceh sampai sengan sekarang.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kesadaran masyarakat akan wajib pajak yang sesuai dengan visi Kantor Pelayanan Pajak Banda Aceh yaitu meningkatkan kesadaran wajib pajak dan memberikan edukasi dan pelayanan terbaik untuk mengamankan penerimaan negara, kinerja dan kepuasan kerja karyawan

harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan. Hal ini berpengaruh dengan hubungan antar karyawan, komunikasi antara pegawai dengan atasan dan juga meningkatkan kompetensi pegawainya.

KPP Pratama Banda Aceh merasa ada pengaruh masalah komunikasi antara atasan dan bawahan yang diakibatkan oleh pandemi saat ini. Pegawai merasa komunikasi kurang terjalin maksimal serta tugas-tugas yang diberikan kurang dapat dipahami dengan baik. Apalagi ada diterapkannya sistem WFH (*Work From Home*) dan WFO (*Work From Office*), komunikasi antar pegawai menjadi terhambat karena tidak bertemu secara langsung. Selain itu, dalam meningkatkan kompetensi pegawainya, dilakukan kegiatan diklat atau proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat melaksanakan tugas pekerjaan dengan baik. Di masa pandemi seperti ini, diklat dilakukan secara daring, perusahaan juga melakukan e-learning atau belajar jarak jauh, namun dirasa kurang efektif sehingga sedikit banyaknya juga mempengaruhi kompetensi pegawainya. Kemudian selain itu, banyak karyawan yang terkena musibah covid-19 sehingga harus istirahat dirumah dan menyebabkan menumpuknya pekerjaan yang harus diselesaikan secepatnya.

KPP Pratama Banda Aceh harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya agar mampu bekerja dengan sukarela dan senang hati sehingga komitmen karyawan atas pekerjaannya juga tinggi dan kinerja karyawannya secara langsung meningkat. Menurut Wibowo (2013:132), Kepuasan kerja adalah tingkat perasaan senang seorang individu sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat ia bekerja. Hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan pada KPP Pratama Banda Aceh, Beliau menerangkan bahwa peningkatan kinerja dan tercapainya target ketetapan kinerja pada dasarnya disebabkan oleh keadaan di dalam organisasi itu sendiri. Keadaan dalam organisasi tersebut dapat diliahi dari kompetensi pegawai, komunikasi organisasi dan juga kepuasan kerja karyawannya.

STUDI LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kompetensi

Menurut Boyatzis dalam Priansa (2014), Kompetensi merupakan kapasitas yang ada pada diri individu yang membuat individu tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaannya dalam sebuah perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya.

Sedangkan menurut Spencer yang dikutip oleh Moeherton (2014:5) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan keefektivitasan kerja individu dalam pekerjaannya. Sedangkan Wibowo (2016:271) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan maupun tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan hubungan kerja atasan dan bawahan yang mana Hubungan tersebut sangat penting dalam suatu pekerjaan agar terjalin kerjasama yang baik terjalin oleh semua pihak dalam suatu perusahaan (I Dewa & Nyoman, 2015)

Menurut Tenang dkk, (2019) mendefinisikan komunikasi organisasi yaitu pengiriman dan penerimaan informasi secara kompleks dalam suatu organisasi. Komunikasi ini bisa jadi berupa komunikasi antar rekan kerja, komunikasi antara atasan dan bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan, keterampilan seseorang berkomunikasi, berbicara, mendengarkan dan menulis.

Sedangkan menurut Robbins yang dikutip dalam Yati Suhartini (2013), mengemukakan konflik antar perseorangan yang mungkin paling sering dikemukakan adalah buruknya komunikasi, sebab kita menggunakan hampir 70% dari waktu aktif kita untuk berkomunikasi, menulis, membaca, berbicara, mendengar sehingga beralasan untuk menyimpulkan bahwa satu dari kekuatan yang paling menghalangi suksesnya pekerjaan kelompok adalah kelangsungan komunikasi efektif.

Kepuasan Kerja

Menurut Fattah, (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah gambaran perasaan senang dan tidak seseorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan, kepuasan kerja merupakan respons emosional pegawai terhadap situasi kerja yang ditentukan oleh pencapaian hasil, memenuhi atau melampaui harapan. Sedangkan menurut Davis dan Newstrom (dalam Sinambela, 2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

Keberhasilan suatu perusahaan juga sangat dipengaruhi dengan bagaimana perusahaan mencapai kepuasan kerja karyawannya. Anindya, dkk., (2017) menyatakan “Kepuasan kerja merupakan kondisi emosi saat karyawan memandang pekerjaan baik menyenangkan atau tidak dengan sikap positif terhadap pekerjaan yang dilakukan maka menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan tinggi. Sedangkan dengan sikap negatif terhadap pekerjaan yang dilakukan maka menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan rendah”.

Kinerja Karyawan

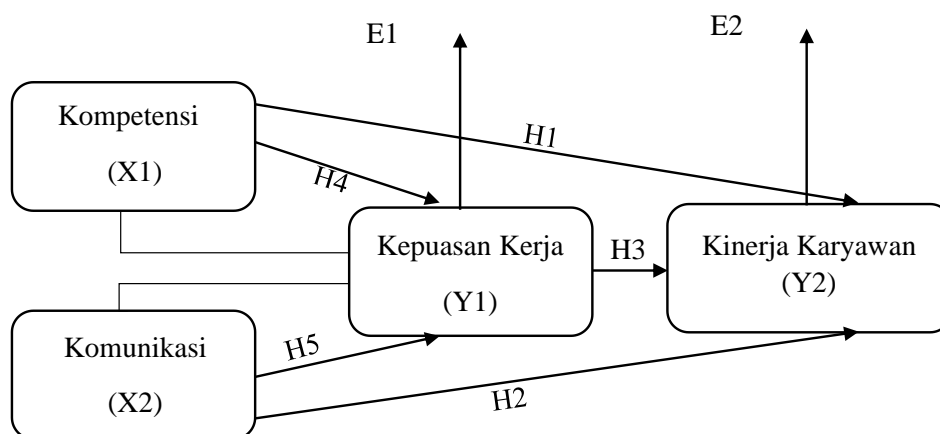
Menurut Mangkunegara (2011) Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut Sutrisno (2016), Kinerja berarti hasil dari karyawan yang dapat dilihat dari segi kualitas, kuantitas, waktu bekerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang dilakukannya. Kinerja karyawan mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan.

Kinerja juga diterjemahkan sebagai suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi (Mohamad Mahsun, 2013).

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu bentuk kerangka berpikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Berikut kerangka berpikir dalam penelitian ini guna mengemukakan hubungan atau keterkaitan antara variabel sebagaimana yang dimaksud di dalam Gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

HIPOTESIS PENELITIAN

H1 = Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

H2 = Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

H3 = Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

H4 = Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

H5 = Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

H6 = Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan yang diintervensi oleh Kepuasan Kerja

H7 = Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan yang diintervensi oleh Kepuasan Kerja

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2016:55), penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel yang diteliti meliputi kompetensi dan komunikasi organisasi sebagai variabel independen, kinerja karyawan sebagai variabel dependen, serta kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh merupakan salah satu kantor yang melaksanakan sebagian tugas dari Departemen

Keuangan di bidang perpajakan. Perusahaan ini berada di Jl. Daud Bereueh No. 20, Kuta Alam, Banda Aceh. Waktu penelitiannya direncanakan dari bulan Maret 2021 sampai bulan Mei 2022.

Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2012 : 115). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh karyawan KPP Pratama Banda Aceh dengan jumlah keseluruhan karyawan 108 karyawan.

b. Sampel

Tenang S. Wandu, Hesti (2019), sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki kriteria tertentu yang dapat diteliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling jenuh dimana pemilihan sampel berdasarkan seluruh anggota populasi.

Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data tersebut diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan mewawancarai pegawai dan penyebaran kuesioner di perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara dan penyebaran kuesioner dengan karyawan dengan memberikan pertanyaan mengenai masalah yang diteliti yang ditujukan kepada karyawan KPP Pratama Banda Aceh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Normalitas

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas Struktural 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.17300756
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.042
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari nilai signifikansi yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai kolmogorov-smirnov variabel kompetensi, komunikasi terhadap kepuasan kerja memiliki distribusi normal atau memenuhi kualifikasi uji asumsi normalitas.

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Struktural II

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,71817966
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,070
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,072 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,072 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya nilai kolmogorov-Smirnov variabel kompetensi, komunikasi organisasi, dan kepuasan terhdap kinerja memiliki distribusi normal atau memenuhi kualifikasi uji asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah pengujian yang ditunjukkan untuk mengetahui gejala korelasi antara variabel independen pada model regresi linier.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas Struktural I

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	31.421	6.647		4.727	.000		
	Kompetensi	.629	.145	.413	4.331	.000	.592	1.689
	Komunikasi	.340	.104	.312	3.270	.001	.592	1.689

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel kompetensi sebesar 1,689, variabel komunikasi sebesar 1,689. Dimana nilai VIF dari variabel independen pada persamaan model struktural I bernilai lebih kecil dari 10. Dengan nilai Tolerance kompetensi dan komunikasi sebesar 0,592 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi ini.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas II

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	26,786	6,394		4,189	,000		
	Kompetensi	,526	,127	,372	4,140	,000	,603	1,659
	Komunikasi Organisasi	,220	,107	,206	2,058	,042	,486	2,058
	Kepuasan	,266	,098	,248	2,709	,008	,580	1,724

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel kompetensi sebesar 1,659, variabel komunikasi sebesar 2,058 dan variabel kepuasan kerja sebesar 1,724.

Dimana nilai VIF dari variabel independen pada persamaan model struktural II bernilai lebih kecil dari 10. Dengan nilai Tolerance kompetensi sebesar 0,603, komunikasi sebesar 0,486 dan kepuasan kerja sebesar 0,580 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi ini.

Uji Heterokedastisitas

Pengujian pada uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian. Apabila variasi residual pada suatu pengamatan yang lain diketahui berbeda, maka disebut heterokedastisitas.

Tabel 5 Hasil Uji Heterokedastisitas Struktural I

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.451	4.003		-.113	.911
	Kompetensi	.052	.087	.075	.592	.555
	Komunikasi	.012	.063	.025	.199	.842

a. Dependent Variable: ABS_Res1

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel kompetensi adalah 0,555, dan nilai signifikansi pada variabel komunikasi adalah 0,842. Karena nilai signifikansi pada kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang diteliti.

Tabel 6 Hasil Uji Heterokedastisitas Struktural II

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.160	4.275		1.675	.097
	Kompetensi	.110	.092	.162	1.196	.235
	Komunikasi	-.110	.064	-.226	-1.723	.088
	Kepuasan Kerja	-.029	.057	-.065	-.513	.609

a. Dependent Variable: ABS_Res2

Berdasarkan data diatas diketahui nilai signifikan pada variabel kompetensi sebesar 0,235, nilai signifikansi pada variabel komunikasi adalah sebesar 0,088, dan nilai signifikansi pada variabel kepuasan adalah 0,609. Karena nilai signifikan pada ketiga variabel tersebut berada diatas 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang diteliti.

UJI KELAYAKAN MODEL
Uji Signifikan Simultan f (Uji f)

Tabel 7 Hasil Uji f Struktural I
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1433.677	2	716.839	40.138	.000 ^b
	Residual	1875.240	105	17.859		
	Total	3308.917	107			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kompetensi

Berdasarkan pengujian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai F hitung sebesar 40,138 dan F tabel sebesar 3,08. Dimana bahwa F hitung > F tabel atau 40,138 > 3,08, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 artinya H0 ditolak. Sehingga menghasilkan bahwa terdapat pengaruh pada model persamaan struktural I yaitu kompetensi dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Tabel 8 Hasil Uji f Struktural II
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1363.360	3	454.453	33.429	.000 ^b
	Residual	1413.853	104	13.595		
	Total	2777.213	107			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komunikasi, Kompetensi

Berdasarkan pengujian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai F hitung sebesar 33,429 dan F tabel sebesar 2,69. Dimana bahwa F hitung > F tabel atau 33,429 > 2,69, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 artinya H0 ditolak. Sehingga menghasilkan bahwa terdapat pengaruh pada model persamaan struktural II yaitu kompetensi, komunikasi, dan kepuasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Uji Signifikan Parsial Individual (Uji t)

Dalam melakukan pengujian hipotesis pada uji t, perlu diketahui sebelumnya nilai t tabel untuk mengetahui jawaban dari hipotesis yang dihasilkan.

$$t \text{ tabel} = n - k - 1 = 108 - 2 - 1 = 105 \text{ adalah } 1,982$$

Maka dari itu dilakukan uji t pada tingkat $\alpha = 5\%$ dan nilai t hitung untuk $n = 105$.

Tabel 9 Hasil Uji t Struktural I

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	31.421		
	Kompetensi	.629	.145	.413	4.331	.000
	Komunikasi	.340	.104	.312	3.270	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Maka dapat diperoleh hasil uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai t hitung variabel kompetensi = 4,331, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $4,331 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini artinya bahwa H0 ditolak atau kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
- 2) Nilai t hitung variabel komunikasi = 3,270, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $3,270 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini artinya bahwa H0 ditolak atau komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Tabel 10 Hasil Uji t Struktural II

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26,786	6,394		4,189	,000
Kompetensi	,526	,127	,372	4,140	,000
Komunikasi Organisasi	,220	,107	,206	2,058	,042
Kepuasan	,266	,098	,248	2,709	,008

a. Dependent Variable: Kinerja

Maka dapat diperoleh hasil uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai t hitung variabel kompetensi = 4,140, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $4,140 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini artinya H0 ditolak artinya bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Nilai t hitung variabel komunikasi = 2,058, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $2,058 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,042 < 0,05$. Hal ini artinya bahwa H0 ditolak atau komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Nilai t hitung variabel kepuasan = 2,709, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $2,709 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$. Hal ini artinya H0 ditolak atau kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Koefisien Determinasi R²

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menguji seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktural I

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.433	.422	4.226

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa nilai R-Square dalam penelitian ini adalah sebesar 0,433. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan kompetensi dan komunikasi menjelaskan kepuasan kerja adalah sebesar 0,433 atau sama dengan 43,3%, sedangkan sisanya sebesar 0,567 atau sama dengan 56,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktural II

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.476	3.687

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komunikasi, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa nilai R-Square dalam penelitian ini adalah sebesar 0,491. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan kompetensi, komunikasi dan kepuasan kerja menjelaskan kinerja adalah sebesar 0,491 atau sama dengan 49,1%, sedangkan sisanya sebesar 0,509 atau sama dengan 50,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

ANALISIS JALUR

a. Analisis Jalur Model 1:

Tabel 13 Hasil Uji Analisis Jalur Model 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.421	6.647		4.727	.000
	Kompetensi	.629	.145	.413	4.331	.000
	Komunikasi	.340	.104	.312	3.270	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda I dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$\text{Kepuasan kerja} = 31,421 + 0,629 \text{ Kompetensi} + 0,340 \text{ Komunikasi Organisasi}$$

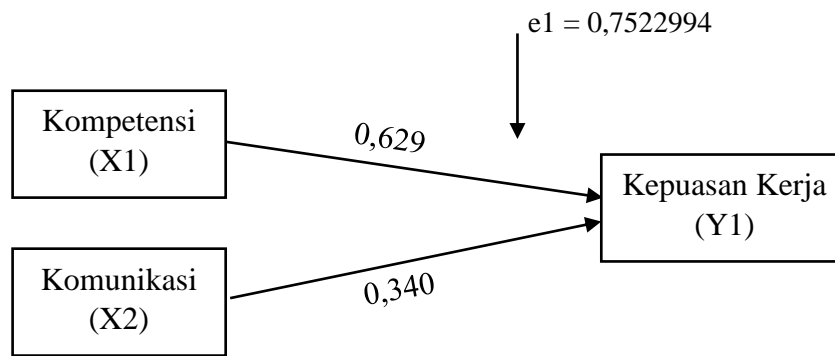
Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 31,421 menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan komunikasi jika nilainya 0 maka Kepuasan Kerja akan bernilai sebesar 31,421.
- b. Nilai koefisien Kompetensi (b1) sebesar 0,629. Hal ini berarti bahwa kompetensi mempengaruhi kepuasan kerja dengan signifikan 0,000.
- c. Nilai Koefisien komunikasi organisasi (b2) sebesar 0,340. Hal ini berarti bahwa komunikasi organisasi mempengaruhi kepuasan kerja dengan signifikan 0,001.

Selanjutnya, melakukan perhitungan Analisis Jalur (*Path Analysis*) yaitu dengan menghitung koefisien jalur model I dimana untuk nilai e1 dapat dicari dengan cara melihat *R Square* pada tabel **IV.16** yaitu sebesar 0,433

$$e_1 = \sqrt{(1 - 0,433)} = 0,752994$$

Dengan demikian, diperoleh diagram jalur model struktur I, sebagai berikut:



a) Analisis Jalur Model 2:

Tabel IV.14 Hasil Uji Analisis Jalur Model 2

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26,786	6,394		4,189	,000
Kompetensi	,526	,127	,372	4,140	,000
Komunikasi Organisasi	,220	,107	,206	2,058	,042
Kepuasan	,266	,098	,248	2,709	,008

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda II dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y_2 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Y_1 + e$$

Kinerja karyawan = 26,786 + 0,526 Kompetensi + 0,220 Komunikasi Organisasi + 0,266 Kepuasan Kerja

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

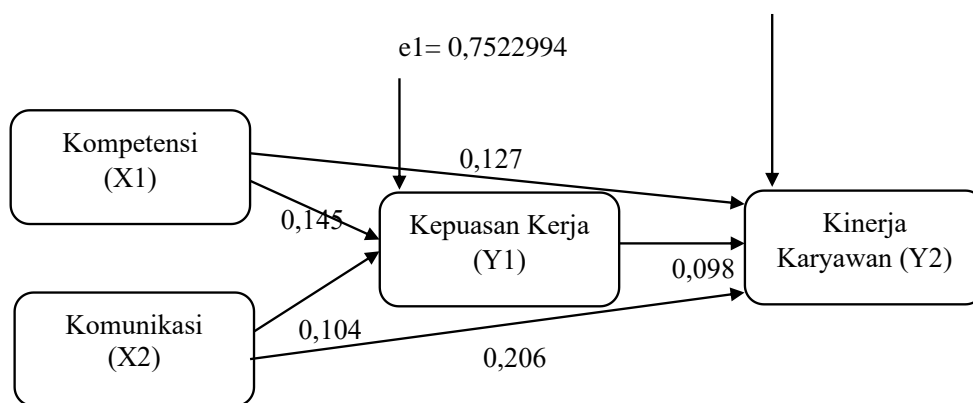
- Nilai konstanta sebesar 26,786 menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan komunikasi jika nilainya 0 maka Kepuasan Kerja akan bernilai sebesar 26,786.
- Nilai koefisien Kompetensi (b1) sebesar 0,526. Hal ini berarti bahwa kompetensi mempengaruhi kinerja dengan signifikan 0,000.
- Nilai koefisien komunikasi organisasi (b2) sebesar 0,220. Hal ini berarti bahwa komunikasi organisasi mempengaruhi kinerja karyawan dengan signifikan 0,042.
- Nilai koefisien kepuasan kerja (b3) sebesar 0,266. Hal ini berarti bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan dengan signifikan 0,008.

Selanjutnya, melakukan perhitungan Analisis Jalur (*Path Analysis*) yaitu dengan menghitung koefisien jalur model II dimana untuk nilai e2 dapat dicari dengan cara melihat *R Square* pada tabel IV.17 yaitu sebesar 0,491

$$e_2 = \sqrt{(1 - 0,491)} = 0,713442$$

Dengan demikian, diperoleh diagram jalur model struktur I, sebagai berikut:

$$e_2 = 0,713442$$



UJI SOBEL

1. Pengujian Sobel Persamaan Struktural I :

$$Sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{(0,248)^2(0,145)^2 + (0,413)^2(0,098)^2 + (0,145)^2(0,098)^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,0031331904}$$

$$Sab = 0,056$$

$$\frac{a^2b^2}{Sa^2Sb^2} = \frac{0,629 \times 0,248}{0,056} = 2,785$$

$$= 2,785 > 1,982$$

Berdasarkan hasil uji sobel pada persamaan struktural I diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,785. Dimana t hitung > t tabel atau 2,785 > 1,982, sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang diintervening kepuasan kerja.

2. Pengujian Sobel Persamaan Struktural II :

$$Sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{(0,248)^2(0,104)^2 + (0,312)^2(0,098)^2 + (0,104)^2(0,098)^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,0012404482}$$

$$Sab = 0,035$$

$$\frac{a^2b^2}{Sa^2Sb^2} = \frac{0,304 \times 0,248}{0,035} = 2,154$$

$$= 2,154 > 1,982$$

Berdasarkan hasil uji sobel pada persamaan struktural I diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,154. Dimana t hitung > t tabel atau 2,154 > 1,982, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang diintervening kepuasan kerja.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung variabel kompetensi = 4,140, maka diperoleh t hitung > t tabel atau 4,140 > 1,982 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini artinya bahwa H0 ditolak atau variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung variabel komunikasi = 2,058, maka diperoleh t hitung > t tabel atau 2,058 > 1,982 dan nilai signifikansi sebesar 0,042 < 0,05. Hal ini artinya bahwa H0 ditolak atau komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh signifikan pada komunikasi artinya komunikasi yang terjalin di KPP Pratama Banda Aceh memiliki hubungan yang baik dengan kinerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung variabel kepuasan = 2,709, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $2,709 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$. Hal ini artinya bahwa H_0 ditolak atau kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh signifikan dalam kepuasan terhadap kinerja artinya kepuasan memiliki keterkaitan dengan kinerja. Sehingga apabila karyawan merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka akan meningkatkan kinerjanya di perusahaan.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung variabel kepuasan = 2,709, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $2,709 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$. Hal ini artinya bahwa H_0 ditolak atau kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh signifikan dalam kepuasan terhadap kinerja artinya kepuasan memiliki keterkaitan dengan kinerja. Sehingga apabila karyawan merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka akan meningkatkan kinerjanya di perusahaan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung variabel kompetensi = 4.331, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $4.331 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini artinya bahwa H_0 ditolak atau kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh signifikan artinya kompetensi memiliki hubungan atau keterkaitan dengan kepuasan kerja. Karena semakin baik kompetensi, maka dapat membuat karyawan merasa puas dalam mengemban tugas dan tanggungjawabnya di perusahaan.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung variabel komunikasi = 3.270, maka diperoleh t hitung > t tabel atau $3.270 > 1,982$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini artinya bahwa H_0 ditolak komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh signifikan dalam komunikasi menunjukkan bahwa komunikasi dengan kepuasan kerja memiliki hubungan yang baik, sehingga apabila komunikasi antara karyawan dengan perusahaan berjalan dengan baik, maka dapat meningkatkan rasa kepuasan atas pencapaian yang dihasilkan oleh karyawan tersebut.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Diintervening Oleh Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,785. Dimana t hitung > t tabel atau $2,785 > 1,982$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang diintervening kepuasan kerja. Hasil tersebut artinya menunjukkan bahwa kepuasan menjadi hal yang penting sebagai perantara dalam memengaruhi kompetensi terhadap kinerja.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Diintervening Oleh Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,154. Dimana t hitung > t tabel atau $2,154 > 1,982$, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang diintervening kepuasan kerja. Hasil tersebut artinya menunjukkan bahwa kepuasan menjadi hal yang penting sebagai perantara dalam memengaruhi komunikasi terhadap kinerja.

SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di KPP Pratama Banda Aceh, maka adapun kesimpulan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada KPP Pratama Banda Aceh
- 2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada KPP Pratama Banda Aceh
- 3) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada KPP Pratama Banda Aceh

- 4) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada KPP Pratama Banda Aceh
- 5) Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada KPP Pratama Banda Aceh
- 6) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan diintervening oleh kepuasan kerja pada KPP Pratama Banda Aceh
- 7) Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan diintervening oleh kepuasan kerja pada KPP Pratama Banda Aceh

Implikasi

Suatu penelitian yang telah dilakukan di lingkungan pendidikan maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang pendidikan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya. sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis, memberi wacana kajian bagi pengembangan teori serta keilmuan, khususnya berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kompetensi, komunikasi dan kepuasan kerja.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perusahaan, sebagai masukan atau saran agar dapat menjaga dan mempertahankan karyawan yang mempunyai kemampuan, pengetahuan, keterampilan didalam dirinya serta bertanggung jawab atas beban kerja yang dihadapinya.
 - b. Bagi peneliti Selanjutnya, sebagai referensi atau pustaka tambahan dalam melakukan penelitian di bidang objek yang sama.
 - c. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan memperluas wawasan terutama dalam hal hal yang berhubungan dengan kompetensi, komunikasi dan kepuasan kerja.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain :

1. Penelitian dilakukan pada saat masa pandemi. Dimana peneliti sulit untuk mengumpulkan data yang lebih lagi.
2. Peneliti ini hanya sebagian terkecil dari studi keilmuan tentang kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Masih banyak hal-hal yang lebih menarik untuk di kaji dan dipelajari lebih lanjut guna menambah pengetahuan tentang pengaruh kompetensi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
3. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

REFERENSI

- Anindya, N. N. I., Ariana, N., & Putra, A. M. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan the legian bali hotel. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1(1), 1-8.
- Ardana, Komang, Ni Wayan Mujiati, dan I Wayan Mudiartan Utama. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Fattah, H. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai: Budaya Organisasi, Perilaku Pemimpin, dan Efikasi Diri*. Yogyakarta: Penerbit Elmatera (Anggota IKAPI)
- I Dewa Gede Kresna Wirawan, I Nyoman Sudharma, Vol. 4, No.10, 2015: 3037 – 3062 Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan, Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Denpasar. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia*
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2011). *Evaluasi Kinerja SDM*, Cetakan Keempat, Jakarta: Penerbit Refika Aditama.
- Moeheryono (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Penerbit Ghalai Indonesia.
- Mohamad Mahsun, (2013), The impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance at Greater Amman Municipality. *European Journal of Business and Management*. Vol.7, No.36, 2015.
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2019). *Manajemen Kinerja Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

- Sutrisno, Edi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tenang Safari, Wandy Zulkarnaen, Hesti Nurhanipah, (2019). Vol. 3 No. 2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PD. BPR LPK Garut Kota Cabang Bayongbong.
- Wibowo. (2013). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.
- Yati Suhartini, (2013). Pengaruh Faktor-faktor Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Sales Supervisor Pertokoan Sepanjang Malioboro Yogyakarta)